

## Hizmet Tanımı

# IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Services (Watson İle IBM Finansal Suç Ayrıntılı İncelemesi – Hızlı Devreye Alım Hizmetleri)

Müşterinin siparişi kabul edildikten sonra bu Hizmet Tanımı, Müşterinin Bulut Hizmetini desteklemek amacıyla Hızlandırma Hizmetleri için geçerlidir. Müşterinin siparişine ilişkin fiyatlandırma ve ek ayrıntıları geçerli sipariş belgelerinde sağlanır.

## 1. Hızlandırma Hizmeti

IBM, aşağıdaki Finansal Suçlar Ayrıntılı İnceleme - Hızlı Devreye Alım hizmetlerini sağlar. Bu hizmet için Madde 1.1.1 zorunlu bir bileşendir. 1.2.1 ile 1.2.3 arasındaki maddeler isteğe bağlı eklentilerdir. Bu hizmetler, IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson Bulut Hizmetinin devreye alınımında Müşteriye yardımcı olacaktır.

### 1.1 Hizmetler

#### 1.1.1 IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Service – Essentials (Watson İle IBM Finansal Suç Ayrıntılı İncelemesi – Hızlı Devreye Alım Hizmeti – Temel)

##### Etkinlik 1 – Başlatma Toplantısı ve Proje Yönetimi

IBM, aşağıda belirtilenleri doğrulamak ve teyit etmek amacıyla, bu hizmetin başlangıcında karşılıklı olarak kabul edilecek bir tarihte genellikle Müşteri iş yerinde 1 gün sürecek bir başlatma toplantısı gerçekleştirecektir.

- Kapsam
- Bağlayıcı Durumlar
- Riskler
- Zaman Çizelgeleri

##### Etkinlik 2 – Yapılandırma Hizmetleri

IBM, Etkinlik 1 sırasında önceliği belirlenmiş ve tanımlanmış olduğu ve sürenin izin verdiği şekilde, aşağıda tanımlanmış olan etkinlikleri yerine getirmek için iş birliğine dayalı çalışma oturumlarını yürütecek ve kolaylaştıracaktır.

- IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson ürün kapsamı dahilinde mevcut olarak kullanılabilen veri bağdaştırıcıları temelinde üç (3) adede kadar desteklenen veri kaynağı bağdaştırıcısını yapılandıracaktır.
- İlk sistem testlerini gerçekleştirecek ve belirtilen sorunları çözecektir.
- Sistem yapılandırmasını belgeleyecektir.
- Eğitimci Eğitimi ile ilgili kullanıcı eğitimi gerçekleştirecektir.
- Kullanıcı Kabul Testini gerçekleştirmek.

Essentials hizmeti, en fazla 136 kaynak saatine eşdeğer IBM uzmanlığı sağlar ve buna, bir Ayrıntılı İnceleme Çözüm Mimarı, bir Ayrıntılı İnceleme Konu Uzmanı ve Hızlı Devreye Alım taahhüdünün sağlanması için bir Watson Explorer (WEX) Konu Uzmanı dahil olabilir. Kullanıcı Kabul Testi için en fazla 24 saat ayrılabilir. Kullanıcı Kabul Testi için ek saatler, IBM tarafından IBM'in standart ücretleri üzerinden faturalandırılabilir.

Bu hizmetin sonunda, Müşteri tarafından seçilen hizmet seçeneklerine dayalı olarak aşağıdaki içeriği kapsayan bir Çözüme Genel Bakış belgesi elde edilecektir:

- Mimari belgesi
- Veri ve Bağlılık belgesi - Veri bağdaştırıcısı ve bağlayıcısı yapılandırmasını içerir.
- Eğitimci Eğitimi el kitabı

Müşteri aşağıdakilerden sorumludur:

- Müşteri, talep etmiş olduğu etkinliklerin IBM tarafından gerçekleştirilmesi için Müşteri sistemlerine ve kaynaklarına erişim sağlayacaktır.
- Müşteri, IBM'in Hizmete ilişkin tüm iletişimlerinden sorumlu olacak ve Hizmete ilişkin tüm konularda Müşteri adına hareket etme yetkisine sahip olacak bir kişi sağlayacaktır.
- Müşteri, IBM'in Hizmeti sağlayabilmesi için makul ölçüler dahilinde gereksinim duyması durumunda, personelinin yardımcı olmak üzere hazır bulunmasını sağlayacaktır. Müşteri, personelin uygun beceri ve deneyime sahip olmasını sağlayacaktır. Müşterinin personelinden herhangi birinin görevini gerekli biçimde yerine getirememesi durumunda, Müşteri uygun olan ek veya alternatif personeli sağlayacaktır.
- Müşteri, IBM tarafından sağlanacak bir Taahhüt Öncesi Anketi dolduracak ve doldurduğu anketi, hizmet taahhüdünün başlangıç tarihinden önce IBM'e geri gönderecektir.
- Müşteri, Essentials hizmeti taahhüdünün başlangıç tarihinden önce, IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson ile ilgili ilerleyişe dayalı son kullanıcı eğitimi olanağı/olanakları satın alacaktır.

## 1.2 İsteğe Bağlı Hizmetler

Aşağıda, yukarıdaki Essentials hizmetine ek isteğe bağlı olarak artırılan hizmetler yer almaktadır.

### 1.2.1 IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson (Watson İle IBM Finansal Suç Ayrıntılı İncelemesi) – Hızlı Devreye Alım Hizmeti – Bağlayıcı Yapılandırma Eklentisi

#### Etkinlik 1 – Yapılandırma Hizmetleri

Essentials hizmetinde Etkinlik 1 sırasında önceliği belirlenmiş olduğu ve sürenin izin verdiği şekilde, IBM, her ek artırılan Veri Kaynağı Bağıdaştırıcısının yapılandırmasını gerçekleştirecektir.

Bağlayıcı Yapılandırma Eklentisi hizmeti, her Bağlayıcı Yapılandırması için en fazla ek 12 kaynak saatine eşdeğer IBM uzmanlığı sağlar.

### 1.2.2 IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson (Watson İle IBM Finansal Suç Ayrıntılı İncelemesi) – Hızlı Devreye Alım Hizmeti – Güvenlik Bütünleştirme Eklentisi

#### Etkinlik 1 – Güvenlik Başlatma Toplantısı ve Proje Yönetimi

IBM, Bulut üzerinde IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson ile güvenlik bütünleştirmesiyle ilgili güvenlik gereksinimlerini incelemek için Müşterinin güvenlik uzmanlarıyla genellikle 1-2 saatlik bir uzaktan görüşme gerçekleştirecektir.

#### Etkinlik 2 – Bütünleştirme Hizmetleri

IBM, Etkinlik 1 sırasında tanımlandığı ve sürenin izin verdiği şekilde, aşağıda belirtilen etkinlikleri yerine getirmek için iş birliğine dayalı çalışma toplantılarını organize edecek ve gerçekleştirecektir:

- Güvenlik için LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) bütünleştirmesi ve Tek Oturum Açma Güvenlik Bütünleştirme Eklentisi hizmeti, her Bağlayıcı Yapılandırması için en fazla ek 40 kaynak saatine eşdeğer IBM uzmanlığı sağlar ve buna, Hızlı Devreye Alım taahhüdünün sağlanması için bir Teknik Uzman dahil olabilir.

Bu hizmetin sonunda aşağıdaki içeriği kapsayan bir Çözüme Genel Bakış belgesi elde edilecektir:

- Erişim ve Güvenlik belgesi - Veri, kimlik doğrulama ve yetkilendirme kurulumu içerir.

### 1.2.3 IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Service – Technical Support Advisor (Watson İle IBM Finansal Suç Ayrıntılı İncelemesi – Hızlı Devreye Alım Hizmeti – Teknik Destek Danışmanı)

IBM, Müşteriye, Teknik Destek Danışmanı hizmetini sağlaması ve IBM Financial Crimes Due Diligence Rapid Deploy Hizmetleri kullanılarak devreye alındığında IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson ("Devreye Alınan Yazılım") için Müşterinin devreye alma sonrasında IBM ile kuracağı destek ilişkisini koordine etmesi için Müşterinin ekibiyle birlikte çalışacak bir kaynak atayacaktır.

IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Service – Technical Support Advisor (Watson İle IBM Finansal Suç Ayrıntılı İncelemesi – Hızlı Devreye Alım Hizmeti – Teknik Destek Danışmanı) aşağıdakileri içerir:

- a. Bu Sözleşme kapsamında sağlanan hizmetleri koordine etmesi için saptanmış bir Teknik Destek Danışmanının atanmasıyla birlikte uzaktan sağlanan teknik destek, rehberlik ve tavsiye.

- b. Hizmetlerin koordinasyonu, Teknik Destek Danışmanı ile bir iletişim kanalı olarak, Müşteri tarafından atanacak beş (5) Adı Belirlenmiş Birincil İletişim Sorumlusu aracılığıyla gerçekleştirilecektir.
- c. Teknik Destek Danışmanı, bu belgede açıklanan desteğin sağlanması amacıyla ayda otuz beş (35) saate kadar süreyle Adı Belirlenmiş İletişim Sorumluları ve Müşteri yönetimi için hazır bulunacaktır.
- d. Teknik Destek Danışmanına Müşterinin ekibini ve ortamını tanıtmak amacıyla bir ilk tanıştırma konferans görüşmesini planlayacak ve gerçekleştirecektir.
- e. Teknik Destek Danışmanı, <http://www.ibm.com/support/guide> adresinde yer alan destek el kitabında belirtildiği şekilde, ülkenin mesai saatleri içerisinde hazır bulunacaktır.
- f. Devreye Alınan Yazılımının kullanımına ilişkin olarak Müşteriye girdi sağlamak üzere Müşterinin konferans görüşmelerine ve toplantılarına katılacaktır.
- g. İleriye dönük olarak sorunların önlenmesi için Müşteriye aşağıdaki şekilde destek sağlayacaktır:
  - (1) Müşteriye, iki haftada bir olmak üzere, ilgili süre içinde kapatılan Yetkili Program Analiz Raporlarının (APAR) listesini sağlayacaktır;
  - (2) Kritik önem taşıyan iş dönemleri sırasında gereksinim duyulabilecek ve IBM ile Müşteri arasında karşılıklı olarak kabul edilen istisnai desteğin planlanması için Müşteri ile birlikte çalışacaktır;
  - (3) Müşterinin ekibi ile IBM'deki diğer teknik kaynaklar arasındaki iletişimi sağlayacaktır ve IBM'den uygun teknik belgeleri Müşteriye sağlayacaktır;
  - (4) Müşterinin ortamı için geçerli olabilecek kritik düzeltmeleri veya geçici çözümleri Müşteriye tavsiye edecektir;
  - (5) Devreye Alınan Yazılımın yönetilmesi için rehberlik sağlayacaktır;
  - (6) Mimariye, performansa ve optimizasyona ilişkin uygulamalar ve varlıklar sağlayacaktır; ve
  - (7) Etkinleştirme ve eğitim malzemelerini hazırlayacak ve paylaşacaktır.
- h. Aşağıda belirtilenleri yerine getirerek, Devreye Alınan Yazılımda oluşan sorunların çözülmesinde Müşteriye destek sağlayacaktır:
  - (1) Müşteri tarafından açılan destek senaryolarını izleyecektir;
  - (2) Gereksinim duyulan şekilde uygun üst seviyeye yükseltme süreçlerini uygulayacaktır;
  - (3) Öncelikli vakaların durumunu kararlaştırıldığı şekilde Müşteriye sağlayacaktır; ve
  - (4) Devreye Alınan yazılımla ilgili hem yönetim hem de son kullanıcı sorularında yardım sağlayacaktır.

## 2. Veri İşleme ve Veri Koruma Sayfaları

Bu Hizmet Tanımı için herhangi bir geçerli Veri Sayfası yoktur.

### Kişisel Verilerin İşlenmesi

- a. Bu Hizmet, i) Genel Veri Koruma Yönetmeliği'ne (GVKY / GDPR) (2016/679 sayılı AB Yönetmeliği) ya da ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> adresinde belirtilen diğer veri koruma kanunlarına tabi olan Kişisel Verilerin İşlenmesine yönelik değildir. Müşteri, kendi sorumluluğu dahilinde, i) Genel Veri Koruma Yönetmeliği'ne (GVKY / GDPR) (2016/679 sayılı AB Yönetmeliği) ya da ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> adresinde belirtilen diğer veri koruma kanunlarına tabi olan herhangi bir Kişisel Verinin İçerik içerisinde sağlanmamasını temin etmekle yükümlüdür.
- b. Müşteri, bir değişiklik durumunda, IBM'i yazılı olarak bilgilendirecek ve IBM'in <http://ibm.com/dpa> adresinde bulunan Veri İşleme Ek Sözleşmesi ile karşılıklı olarak kabul edilmiş bir Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki geçerli olacak, Sözleşmenin parçası olacak ve Sözleşmedeki çelişkili koşullardan öncelikli olarak geçerli olacaktır.

## 3. Hizmet Seviyeleri ve Teknik Destek

Bu Hizmet Tanımı için hiçbir Hizmet Seviyesi Sözleşmesi veya Teknik Destek sağlanmaz.

## 4. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

### 4.1 Ücret Ölçüleri

Hızlandırma Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret kapsamında sağlanır:

- Taahhüt, Bulut Hizmetleri ile bağlantılı bir profesyonel hizmet ya da eğitim hizmetidir.
- Eşgörünüm, Bulut Hizmetlerinin belirli bir yapılandırmasına olan her erişimi ifade eder.

### 4.2 Uzaktan Sağlanan Hizmet Ücretleri

Aylık olarak faturalandırılan Teknik Destek Danışmanı hizmeti (yukarıda Madde 1.2.3'te belirtilen) dışında, uzaktan sağlanan tüm hizmetler, uzaktan sağlanan hizmetin kullanılmış olup olmadığı dikkate alınmaksızın, satın alınmasından 90 gün sonra sona erecektir.

## 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 Malzemeler

Bu olanakların sağlanması sırasında IBM tarafından oluşturulan ve Müşteriye teslim edilen malzemeler (bu malzemelerin esas alınabileceği, önceden mevcut olan herhangi bir iş hariç olmak üzere), geçerli yasanın izin verdiği ölçüde, istisna akdi karşılığı yapılan işlerdir ve bu malzemelerin mülkiyeti Müşteriye aittir. Müşteri, IBM'e, bu malzemeleri kullanması, yürütmesi, çoğaltması, görüntülemesi, gerçekleştirilmesi, alt lisansını vermesi, dağıtması ve bu malzemelerden işleme eserler oluşturması için geri alınamayan, kalıcı, münhasır olmayan, dünya çapında geçerli ve ücreti ödenmiş bir lisans verir.

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: