

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons (Bulut Üzerinde Watson'ı İçeren IBM OpenPages Hizmet Eklentileri)

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 OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons, Müşterilerin IBM OpenPages with Watson on Cloud Service eklentileri olarak kullanılacak uzaktan sağlanan abonelik hizmetleridir. Bu hizmetler, destek profesyonellerine erişimi hızlandırmak, uzaktan teknik danışmanlık hizmetleri ve beceri geliştirme etkinlikleri sağlamak üzere tasarlanmıştır.

Bu Hizmet Tanımı, IBM OpenPages with Watson on Cloud Service (IBM Yazılımı) ürününün desteklenmesi için eklenti olarak Müşterilere sunulan destek seçeneklerini açıklamaktadır. Müşteri, sözleşmeyi imzalayan taraf ile onun yetkili kullanıcılarını ve bu ek destek olanaklarının alıcılarını ifade eder.

1.1 Hizmetler

Müşteri, aşağıda belirtilen mevcut hizmetler arasından seçim yapabilir.

1.1.1 IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on (Bulut Üzerinde Watson'ı İçeren IBM OpenPages - Gelişmiş Destek Eklentisi)

IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on (Bulut Üzerinde Watson'ı İçeren IBM OpenPages - Gelişmiş Destek Eklentisi)

- Öncelikli işleme ve bir destek profesyoneline erişim aracılığıyla vakalara hızlandırılmış müdahale
- Hoş geldiniz konferans görüşmesi veya kullanılabilir hizmetlerin ve özelliklerin tanıtımına ilişkin bir yazı

1.1.2 IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on (Bulut Üzerinde Watson'ı İçeren IBM OpenPages - Premier Destek Eklentisi)

IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on (Bulut Üzerinde Watson'ı İçeren IBM OpenPages - Premier Destek Eklentisi)

- Uzaktan sağlanan sorun ve üst seviyeye yükseltme yönetimi.
- Uzaktan sağlanan teknik danışmanlık hizmetleri için ayda dört (4) saatlik süre.
- Bu Sözleşme kapsamında sağlanan hizmetleri koordine etmek üzere Atanmış Teknik Hesap Yöneticisi.
- Hizmetlerin koordinasyonu, Teknik Hesap Yöneticisi ile bir iletişim kanalı olarak, Müşteri tarafından atanacak beş (5) Adı Belirlenmiş Birincil İletişim Sorumlusu aracılığıyla gerçekleştirilecektir.
- Teknik Hesap Yöneticisi, bu belgede açıklanan desteğin sağlanması amacıyla ayda yirmi beş (25) saate kadar süreyle Adı Belirlenmiş İletişim Sorumluları ve Müşteri yönetimi için hazır bulunacaktır.
- Teknik Hesap Yöneticisine Müşterinin ekibini ve ortamını tanıtmak amacıyla bir ilk tanıştirma konferans görüşmesini planlayacak ve gerçekleştirecektir.
- Teknik Hesap Yöneticisi, <http://www.ibm.com/support/guide> adresinde yer alan destek el kitabında belirtildiği şekilde, ülkenin mesai saatleri içerisinde hazır bulunacaktır.
- IBM Yazılımının kullanımına ilişkin olarak Müşteriye girdi sağlamak üzere Müşterinin konferans görüşmelerine ve toplantılarına katılacaktır.
- Müşteriye tavsiye, rehberlik ve iş planlaması konusunda destek sağlayacaktır:
 - Müşterinin IBM Yazılımının kullanımına ilişkin girdi sağlanması amacıyla Müşteri konferans görüşmelerine katılım;
 - Gereksinim duyulan şekilde üst seviyeye yükseltme süreçlerinin gerçekleştirilmesi;

- IBM çözümünün devreye alınmasını iyileştirme alanlarının belirlenmesi; ve
 - Yol haritası kararları için proje planlaması sırasında tavsiye ve yönlendirme sağlanması.
- j. Müşteriye senaryo yönetiminde destek sağlayacaktır:
- Destek senaryolarının izlenmesi, yönetilmesi ve üst seviyelere yükseltilmesi;
 - Hesapların düzenli olarak gözden geçirilmesi ve destek senaryosu raporlamasının yapılması; ve
 - Çözüm değişikliklerine ilişkin tavsiyeler sağlanması.
- k. Becerilerin oluşturulması için Müşteriye destek sağlayacaktır:
- Kişiselleştirilmiş öğrenme etkinliklerinin belirlenmesi.

1.1.3 IBM OpenPages with Watson on Cloud Technical Support Advisor (Bulut Üzerinde Watson'ı İçeren IBM OpenPages - Teknik Destek Danışmanı)

Teknik Destek Danışmanı hizmeti, IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on veya IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on olanaklarından ayrı olarak veya bunlarla bağlantılı olarak (bu olanakları tamamlayıcı şekilde) satın alınabilir. Teknik Destek Danışmanı, bir IBM çalışanı veya IBM alt yüklenicisi olabilir.

IBM OpenPages with Watson on Cloud Technical Support Advisor, aşağıda belirtilenleri 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 Hesap Yöneticisi ile bir iletişim kanalı olarak Müşteri tarafından atanacak beş (5) Adı Belirlenmiş Birincil İletişim Sorumlusu aracılığıyla veya Premier Destek Eklentisiyle bağlantılı olarak satın alındıysa Teknik Destek Danışmanı 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. IBM 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) IBM Yazılımının yönetilmesi için rehberlik sağlayacaktır;
 - (6) Mimariye, performans ve optimizasyona ilişkin kanıtlanmış uygulamalar ve varlıklar sağlayacaktır; ve
 - (7) Etkinleştirme ve eğitim malzemelerini hazırlayacak ve paylaşacaktır.
- h. Aşağıda belirtilenleri yerine getirerek, IBM Yazılımında 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 destek sağlayacaktır.

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 saklanması 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.

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/sd-dpa-labor>

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:

- Eşgörünüm, Bulut Hizmetlerinin belirli bir yapılandırmasına olan her erişimi 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 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: