

# IBM Cloud (IBM Bulut) Ek Hizmet Tanımı

## Skytap on IBM Cloud

Aşağıda belirtilenler dışında, IBM Cloud Hizmet Tanımının koşulları geçerlidir.

### 1. Bulut Hizmeti

#### 1.1 Olanaklar

Skytap on IBM Cloud, eşlenebilen, paylaşılabilen ve değiştirilebilen sanal sunucu uygulama ortamları oluşturma yeteneği sunma becerisi sağlayan bir Bulut Hizmetidir. Müşteri, self servis web uygulamasını veya REST tabanlı API'leri programlanabilir bir biçimde kullanarak, etkileşimli bir biçimde, birden fazla x86 ve/veya IBM Power abonelik sanal makinesi ve bunlarla bağlantılı depolama oluşturabilir, bunları yönetebilir ve bunlar arasında ağ oluşturabilir.

### 2. Veri İşleme ve Veri Koruma Sayfaları

Bu hizmet için geçerli olan Veri Sayfası ve bu maddenin koşulları, bu hizmetin kullanımıyla ilgili olarak, Müşteri sorumlulukları dahil olmak üzere ayrıntıları ve koşulları sağlar. Bu hizmet için aşağıdaki Veri Sayfası/Sayfaları geçerlidir:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=0DDE6400BB4711E7A229E0F52AF6E722>

### 3. Hizmet Seviyeleri ve Teknik Destek

#### 3.1 Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlamaktadır. Hizmet Seviyesi taahhüdü bir garanti değildir ve yalnızca Müşteriye sağlanır.

#### 3.2 Hizmet Seviyesi Sözleşmesi Süreci

Müşteri, Bulut Hizmetinin kullanımını etkileyen bir Olaydan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirim kaydını kaydettirmelidir. Müşteri, her türlü sorun tanılama ve çözümleme sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin koşulları karşılanamadığında, ayın sona ermesinden itibaren 30 gün içerisinde bir destek bildirim kaydı talebi gönderilmelidir. Geçerli bir Hizmet Seviyesi Sözleşmesi talebine ilişkin telafi ücreti, Bulut Hizmetinin kullanılabilir olmadığı süre ("Kapalı Kalma Süresi") esas alınarak Bulut Hizmeti için gelecekte düzenlenecek bir faturaya alacak olarak kaydedilecektir. Müşterinin aşağıda belirtilenlerden birine erişemediği durumlarda Bulut Hizmetinin kullanılabilir olmadığı kabul edilir:

- Desteklenen erişim yöntemi kullanılarak bir sanal makinesine ya da bu tür bir makineden; veya
- Self servis web uygulamasına.

Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapalı kalma olayını raporladığı zamandan itibaren Bulut Hizmetinin yeniden çalışmaya başladığı zamana kadar geçen süre esas alınarak ölçülür ve bu süreye şunlar dahil değildir: planlı ya da önceden duyurulmuş bir bakım için yapılan kesintiler, IBM'in kontrolü dışında ortaya çıkan nedenler, Müşteri ya da üçüncü kişi içeriğinin veya teknolojisinin, tasarımlarının, yapılandırmalarının ya da yönergelerinin yarattığı sorunlar, desteklenmeyen sistem yapılandırmaları ve platformları ya da diğer Müşteri hataları veya Bulut Hizmetinin doğru şekilde kullanılmaması ya da Müşteriden kaynaklanan güvenlik sorunları veya Müşterinin güvenlik testleri. Beş dakikadan kısa süreli kesintiler, Kapalı Kalma Süresi olarak kabul edilmeyecektir.

#### 3.3 Hizmet Seviyesi ve Alacak

Müşteri, sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içerisinde Bulut Hizmeti kullanılabilirliğinin %99,95'in altında olması durumunda, her ay için en fazla %20 ile sınırlı olmak üzere, Kapalı Kalma Süresinin her kümülatif tam saati için seçilen abonelik sürümüne (etkinleştirilen ek bileşenler dahil) ilişkin aylık ücretin %1'ine eşit tutarda bir hizmet seviyesi alacağı almaya hak kazanacaktır. Kullanılabilirlik yüzdesel olarak ifade edilir ve aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam dakika sayısından

sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkartılır ve sonuç, sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür.

Çalıştırma ortamlarında kesinti oluşan saatlik abonelikler için, Müşteriye, çalışan sanal makinelerin sayısı ile kesinti süresinin çarpımına eşit bir süre için saatlik alacak verilecektir.

### 3.4 Teknik Destek

Bu hizmet Skytap tarafından desteklenir: Destek istemek için: <https://www.skytap.com/customer-success/support/>.

## 4. Ücretler

### 4.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti için ücret ölçüsü/ölçüleri, İşlem Belgesinde belirtilir.

Bu Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen ücret ölçüleri geçerlidir:

- Gigabayt (GB) – Saat, Bulut Hizmetinde bir Gigabaytın (2 üssü 30 bayt) analiz edildiği, kullanıldığı, depolandığı ya da yapılandırıldığı her saati ifade eder.
- Öge, Bulut Hizmeti tarafından işlenen, yönetilen veya Bulut Hizmetinin kullanımıyla bağlantılı olan belirli bir ögenin gerçekleşmesini ifade eder. Bu Bulut Hizmeti için bir Öge, benzersiz, genel bir IP adresidir.
- Eşgörünüm, Bulut Hizmetlerinin belirli bir yapılandırmasına olan her erişimi ifade eder.
- Eşgörünüm-Saat, Bulut Hizmetinin belirli bir yapılandırmasına olan her erişim saatini ifade eder.

### 4.2 Kısmi Aylık Ücretler

Her Eşgörünüm, aylık olarak fatura edilir. Aylık kısmi devreye alma/kullanım oranlanacaktır.

## 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.

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: