

IBM DemandTec for Manufacturers

Bu Hizmet Tanımı, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmetini açıklamaktadır. Müşteri, şirket, şirketin yetkili kullanıcıları ya da Bulut Hizmetinin alıcıları anlamına gelir ve bunları kapsar.

1. Bulut Hizmeti

Bulut Hizmeti olanağı aşağıda açıklanmıştır. İlgili Fiyat Teklifi ile Yetki Belgesi, ayrı İşlem Belgeleri olarak sağlanmıştır.

1.1 IBM DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program

IBM DemandTec Assortment Optimization, mağaza seviyesindeki fiziksel nitelikleri ve öge seviyesindeki artımlı analiz ve optimizasyon senaryoları için müşteri gereksinimlerini göz önünde bulundurur. Raf kullanımı ve satış optimizasyonu gibi çeşitli hedefler için çok sayıda optimizasyon senaryosu oluşturur.

1.2 IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program

IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in Program, üreticilerin bir dizi gösterge panosu aracılığıyla seyahatler, satın alma sıklığı ve ürün alımı dahil olmak üzere IBM DemandTec Shopper Insights olanağının perakende sürümüne abone olan perakendecilerin müşterilerinin davranışını analiz etmesine olanak sağlar.

1.3 IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program

IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Brokers in Program, Aracıların bir dizi gösterge panosu aracılığıyla seyahatler, satın alma sıklığı ve ürün alımı dahil olmak üzere IBM DemandTec Shopper Insights olanağının perakende sürümüne abone olan perakendecilerin müşterilerinin davranışını analiz etmesine olanak sağlar.

1.4 IBM DemandTec Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program

IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in Program, üreticilerin ve aracılarının, bir Web tabanlı ortamda katılan perakendecilere gönderdikleri fırsatların sunumlarını, müzakerelerini, faturalandırılmasını ve uzlaştırılmasını otomatikleştirmesine ve hızlandırmasına olanak sağlar.

1.5 IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program

IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in Program, üreticilerin ve aracılarının, bir Web tabanlı ortamda katılan perakendecilere gönderdikleri ticari promosyonların girilmesini, müzakere edilmesini ve uzlaştırılmasını otomatikleştirmesine ve hızlandırmasına olanak sağlar. Advanced Deal Management, üretici tarafından belirlenen ürün görünümünü ve aynı zamanda öğeler, fırsatlar, faturalar ve faturalandırma çapında erişime ve raporlamaya olanak sağlayan fırsat arşivlerini içerir. Advanced Deal Management, fırsat ekleme, e-posta uyarıları, genişletilmiş görünürlük, fon takibi ve fırsat dışı aktarma dahil olmak üzere fırsat sürecini kolaylaştıran ek yetenekler içermektedir.

2. Güvenlik Tanımı

2.1 Güvenlik İlkeleri

IBM, IBM çalışanlarına duyurulan gizlilik ve güvenlik ilkeleri uygulamaktadır. IBM, IBM veri merkezlerini destekleyen personelin gizlilik ve güvenlik eğitimi almasını gerektirmektedir. IBM'in bir bilgi güvenliği ekibi bulunmaktadır. IBM güvenlik ilkeleri ve standartları, yıllık olarak incelenmekte ve yeniden değerlendirilmektedir. IBM güvenlik olayları, kapsamlı bir olay müdahale prosedürü uyarınca ele alınmaktadır.

2.2 Erişim Denetimi

Müşteri verilerine erişime, gerekli ise, görevlerin ayrılığı ilkelerine göre yalnızca yetkili IBM destek temsilcileri tarafından izin verilir. IBM personeli, bir ara "ağ geçidi" yönetim anabilgisayarına erişmek için iki etkenli kimlik doğrulaması kullanmaktadır. Müşteri verilerine erişim için kullanılan tüm bağlantılar, şifrelenmiş kanallardır. Müşteri verilerine tüm erişim ve anabilgisayar ortamına/ortamından tüm veri aktarımları günlüğe kaydedilir. Bu Bulut Hizmetini destekleyen IBM veri merkezlerinde WIFI kullanımı yasaktır.

2.3 Hizmetin Bütünlüğü ve Kullanılabilirliği

İşletim sistemlerinde ve uygulama yazılımlarında yapılacak değişiklikler, IBM'in değişiklik yönetimi süreci aracılığıyla yönetilir. Güvenlik duvarı kurallarındaki değişiklikler de değişiklik yönetimi sürecine tabidir ve uygulanmadan önce IBM güvenlik personeli tarafından incelenir. IBM, veri merkezini 7 gün 24 saat izler. Potansiyel sistem güvenliği açıklarının tespit edilmesine ve çözülmesine yardımcı olması için yetkili sistem yöneticileri ve üçüncü kişi satıcı firmalar tarafından düzenli olarak dahili ve harici güvenlik açığı taraması gerçekleştirilmektedir. Tüm IBM veri merkezlerinde kötü amaçlı yazılım saptama (virüs önleme, izinsiz giriş saptama, güvenlik açığı taraması ve izinsiz giriş önleme) sistemleri kullanılmaktadır. IBM'in veri merkezi hizmetleri, verilerin kamuya açık ağlar üzerinden aktarılmasına ilişkin olarak çeşitli bilgi iletimi iletişim kurallarını desteklemektedir. Örnekler arasında HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME ve siteler arası VPN yer almaktadır. Uzak konumda depolanmak üzere oluşturulan yedek veriler, aktarılmadan önce şifrelenir.

2.4 Etkinliklerin Günlüğe Kaydedilmesi

IBM, etkinlikleri günlüğe kaydetme yeteneğine sahip ve kaydetmek üzere yapılandırılmış sistemler, uygulamalar, veri havuzları, ara katman yazılımları ve ağ altyapısı aygıtları için etkinliklerinin günlüklerini tutmaktadır. Yetkisiz müdahale olasılığının en düşük seviyeye indirilmesi ve merkezi analize, uyarı oluşturmaya ve raporlamaya olanak sağlanması için etkinlikler gerçek zamanlı olarak merkezi günlük havuzlarına kaydedilmektedir. Yetkisiz müdahalenin önlenmesi için verilere imza eklenir. Anormal davranışların saptanması için, günlükler gerçek zamanlı olarak ve düzenli analiz raporları aracılığıyla analiz edilir. Anormallikler operasyon personeline bildirilir ve gerekli olması halinde 7 gün 24 saat nöbet esasına göre çalışan bir güvenlik uzmanı ile iletişim kurulur.

2.5 Fiziksel Güvenlik

IBM, IBM veri merkezlerine yetkisiz fiziksel erişimi kısıtlamak üzere tasarlanmış fiziksel güvenlik standartları uygulamaktadır. Veri merkezlerinde yalnızca sınırlı erişim noktaları vardır ve bunlar, iki etkenli kimlik doğrulama tarafından kontrol edilir ve güvenlik kameraları tarafından izlenir. Yalnızca erişimi onaylanmış yetkili personelin erişimine izin verilmektedir. Operasyon personeli, onayı doğrulamaktadır ve gerekli erişim yetkisini sağlayan bir erişim kartı düzenlemektedir. Anılan kartların sağlandığı çalışanlar, diğer erişim kartlarını iade etmeli ve etkinlikleri süresince yalnızca veri merkezi erişim kartına sahip olmalıdır. Erişim kartlarının kullanımını günlüğe kaydedilmektedir. IBM dışı ziyaretçiler, tesislere girişleri sırasında kaydedilmekte ve tesislerde buldukları süre boyunca kendilerine eşlik edilmektedir. Teslimat alanları, yükleme platformları ve yetkisiz kişilerin binaya girebileceği diğer noktalar denetlenir ve ayrıştırılmıştır.

2.6 Uyumluluk

IBM, üretim veri merkezlerinde yıllık olarak sektör standardına uygun SSAE 16 denetimleri (ya da bunların eşdeğeri) gerçekleştirmektedir. IBM, güvenlik ve gizlilik ile bağlantılı etkinlikleri IBM'in iş gereksinimlerine uygunluk açısından incelemektedir. IBM, bilgi güvenliği ilkelerine uygunluğu doğrulamak için düzenli olarak değerlendirmeler ve denetimler gerçekleştirmektedir. IBM çalışanları ile satıcı firma çalışanları, yıllık olarak iş gücü güvenliği ve farkındalık eğitimi almaktadır. İş hedefleri ile etik iş adabına, gizliliğe ve IBM'in güvenlik yükümlülüklerine uyma sorumlulukları, personele yıllık olarak hatırlatılmaktadır.

3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, İşlem Belgesinde belirttiği şekilde Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. Hizmet seviyesi sözleşmesi bir garanti değildir.

3.1 Tanımlar

- Kullanılabilirlik Alacağı** – Doğrulanmış bir Talep için IBM tarafından ödenecek olan ücrettir. Kullanılabilirlik Alacağı, Bulut Hizmetine ilişkin gelecekteki bir faturaya alacak olarak uygulanacaktır.
- Talep** - IBM'e Müşteri tarafından iletilen ve bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde bir hizmet seviyesinin karşılanmadığının belirtildiği bir taleptir.
- Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay** – Bulut Hizmetinin süresi içerisindeki her tam takvim ayını ifade eder ve ayın ilk günü saat 00.00'dan (ABD Standart Doğu Saati) ayın son günü 23.59'a (ABD Standart Doğu Saati) kadar olan süre şeklinde ölçülür.
- Kapalı Kalma Süresi** – Müşterinin kullanım yetkisine sahip olduğu Bulut Hizmeti için işlem gerçekleştiren üretim sisteminin kullanılabilir olmadığı bir zaman aralığını ifade eder. Kapalı kalma süresi, aşağıda belirtilen nedenlerle Bulut Hizmetinin kullanılabilir olmadığı zaman aralığını kapsamaz:

- (1) Zamanlanmış ya da duyurulmuş bir bakım kesintisi;
 - (2) IBM'in denetimi dışındaki olaylar ya da nedenler (örneğin, doğal afet, İnternet kesintileri, acil durum bakımı, vs.);
 - (3) Müşterinin gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uymaması ya da Bulut Hizmetine içerik veya erişim sağlayan Müşteri sistem yönetimindeki, komutlarındaki ya da programlamasındaki hatalar;
 - (4) Müşteriden kaynaklanan güvenlik ihlali ya da Müşteri tarafından gerçekleştirilen herhangi bir güvenlik testi; veya
 - (5) IBM'in Müşteri ya da Müşterinin adına bir üçüncü kişinin sağlamış olduğu herhangi bir tasarıma, belirtme ya da yönergeye uyması.
- e. **Olay** – bir Hizmet Seviyesinin karşılanamamasına neden olan bir durumu ya da bütün olarak bir dizi durumu ifade etmektedir.

3.2 Kullanılabilirlik Alacakları

Bir Talep göndermek için, Müşterinin her Olaya ilişkin olarak, Olayın Bulut Hizmetini kullanımını etkilediğini fark etmesini izleyen 48 saat içerisinde IBM teknik destek yardım masasında bir Önem Derecesi 1 destek bildirimini (aşağıdaki Teknik Destek bölümünde tanımlandığı şekilde) kaydettirmesi gerekmektedir. Müşteri, Olaya ilişkin tüm gerekli bilgileri sağlayacak ve tanısında ve çözülmesinde IBM'e makul ölçüler dahilinde destek sağlayacaktır.

Bir Kullanılabilirlik Alacağı talebi, Talebin ortaya çıktığı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayın sona ermesinden itibaren en geç üç (3) iş günü içerisinde Müşterinin IBM Hesap Temsilcisine ya da IBM Müşteri Başarısı Yöneticisine gönderilecektir.

- a. Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda verilen Kullanılabilirlik Alacaklarının toplamı, Bulut Hizmeti yıllık ücretinin on ikide birinin (1/12) yüzde on ikisinden (%12) fazla olmayacaktır.
- b. Paket halindeki Bulut Hizmetleri (paket haline getirilmiş ve birleşik tek bir fiyat karşılığında tek bir ürün olarak satılan bağımsız Bulut Hizmeti ürünleri) için Kullanılabilirlik Alacağı, her bağımsız Bulut Hizmetinin aylık abonelik ücreti değil, paket halindeki Bulut Hizmetinin aylık tek birleşik fiyatı temel alınarak hesaplanacaktır. Müşteri, herhangi bir zamanda, pakete dahil olan bağımsız Bulut Hizmetlerinden yalnızca birine ilişkin Talep gönderebilecektir.

3.3 Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki kullanılabilirlik	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin* Yüzdesi)
%97,00 – %99,00	%2
%95,00 – %96,99	%5
%95,00'dan düşük	%12

* Aylık abonelik ücreti, Bulut Hizmetinin bir IBM Çözüm Ortağından edinilmiş olması durumunda, Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda geçerli olan Bulut Hizmeti güncel liste fiyatına %50 oranında indirim uygulanarak hesaplanır.

Kullanılabilirlik yüzdesi aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısından Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkarılır ve sonuç Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür.

Örnek: Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde toplam 500 dakika Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 500 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.700 dakika <hr/> 43.200 toplam dakika	= Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki %98,8 Kullanılabilirlik için %2 Kullanılabilirlik Alacağı
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.4 Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesine ilişkin diğer bilgiler

Bu hizmet seviyesi sözleşmesi yalnızca Müşteri şirketi için geçerlidir ve bir Bulut Hizmeti kullanıcısının talepleri ya da herhangi bir beta ya da deneme hizmeti için geçerli olmayacaktır. Hizmet seviyesi sözleşmesi, yalnızca üretim amaçlı olarak kullanılan Bulut Hizmetleri için geçerlidir. IBM DemandTec Managed Cloud Preview ya da test, olağanüstü durumdan kurtarma, kalite güvence ya da geliştirme ortamları da dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere üretim dışı ortamlar için geçerli değildir.

4. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

4.1 Tanımlar

Aşağıdaki terimler, aşağıda belirtilen anlamları taşıyacaktır:

Aracı - genel merkezden ve/veya perakendeden sorumlu satış temsilcisi olarak bir veya daha fazla Tüketici Ürünleri Şirketini temsil eden bir Müşteridir. Bir Aracı, belirli bir Kapsam Dahilindeki Perakendeci ile, belirli Ürün Kategorileri için ve yalnızca belirli adı belirlenmiş Aracısı Bulunan Tüketici Ürünleri Şirketleri adına Bulut Hizmetine erişme yetkisine sahiptir.

Aracısı Bulunan Tüketici Ürünleri Şirketi - promosyonların planlanması, teklif verilmesi ve diğer işlemler ile bağlantılı olarak kendisini perakendecilere karşı temsil etmesi amacıyla bir Aracıyı görevlendirmiş olan Tüketici Ürünleri Şirketidir.

Tüketici Ürünleri - doğrudan bir tüketiciye satılmak üzere üretilmiş veya dağıtılmış olan herhangi bir ürün veya bunun bileşenleridir. "Tüketici Ürünleri" arasında örnek olarak, giysi ve ayakkabılar, yiyecek ve içecekler, ev ürünleri ve kişisel bakım, dayanıklı tüketim malzemeleri ve ev eşyaları, dayanıksız tüketim malzemeleri, özel ürünler ve evcil hayvan bakımı ürünleri yer almaktadır; ancak otomobiller, uçaklar, finansal araçlar, hizmetler veya evler yer almamaktadır.

Kapsam Dahilindeki İşletme – Bulut Hizmetini kullanmak üzere abone olan Müşterinin bağlantılı olduğu bölümü, iş birimini ya da kanalı (örneğin, çevrimiçi e-ticaret ya da fiziksel mağazalar) ifade eder.

Kapsam Dahilindeki Coğrafya – Bulut Hizmetini kullanmak üzere abone olan Müşterinin bulunduğu coğrafi bölgeyi ifade eder.

Perakendeci - tüketici tarafından doğrudan tüketilmesi için Tüketici Ürünlerinin küçük veya bağımsız partiler halinde satılması ile uğraşan bir Müşteridir.

Toplam Satış – Bulut Hizmetine abone olan tüzel kişiliğin, ilk süreden ya da yenileme süresinden önceki son on iki tam ay içerisinde Kapsam Dahilindeki İşletme tarafından gerçekleştirilen ürün satışlarından elde etmiş olduğu brüt satış tutarını ifade eder.

Büyük harfle başlayan ve bu belgede tanımlanmamış olan terimler, Bulut Hizmeti Sözleşmesinde tanımlanmıştır.

4.2 Ücret Ölçümleri

Bulut Hizmetleri, İşlem Belgesinde belirtilen aşağıdaki ücretlendirme ölçülerinden biri uyarınca sağlanmaktadır:

- Milyon Gelir Dönüştürme Birimi (Million Revenue Conversion Unit; MRCU)**, Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınacak ölçü birimidir. Bir Gelir Dönüştürme Birimi, Bulut Hizmeti ile bağlantılı Gelir tutarının para biriminden bağımsız ölçüsüdür. Para birimine özgü Gelir tutarları (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html) adresinde yer alan Dönüştürme birimi tablosu doğrultusunda Gelir Dönüştürme Birimlerine dönüştürülmelidir. Her Milyon Gelir Dönüştürme Birimi (Million Revenue Conversion Unit; MRCU) yetkisi, bir Milyon adet Gelir Dönüştürme Birimini (RCU) temsil eder. Müşterinin Yetki Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti tarafından işlenecek ya da yönetilecek Gelir tutarının karşılanması için yeterli sayıda Milyon Gelir Dönüştürme Birimi yetkisi edinilmiş olmalıdır.
- Etkileşim**, hizmetlerin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bir Etkileşim, Bulut Hizmeti ile bağlantılı profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Etkileşimin karşılanması için yeterli yetki edinilmiş olmalıdır.

Not: Gelirin tanımı/kapsamı, aşağıda açıklandığı şekilde, belirli Bulut Hizmeti olanağına bağlı olarak farklılık göstermektedir:

Bulut Hizmeti	Gelir Tanımı
IBM DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program	Gelir, Kapsam Dahilindeki İşletmenin, Kapsam Dahilindeki Perakendeciye yapılan kapsam dahilindeki Ürün Kategorileri satışlarından elde edilen Toplam Satıştır.
IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program	Gelir, CPG Üreticisi ya da Aracı tarafından Perakendeciye gerçekleştirilen Toplam Satıştır.
IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program	Gelir, Kapsam Dahilindeki İşletmenin Kapsam Dahilindeki Perakendeciye gerçekleştirilen Toplam satıştır.

4.3 Kısmi Aylık Ücretler

Bir kısmi aylık ücret, İşlem Belgesinde belirtilmiş olduğu şekilde, oranlanmış olarak değerlendirilebilir.

5. Süre ve Yenileme Seçenekleri

5.1 Süre

Bulut Hizmetinin süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, Bulut Hizmetine erişimlerinin etkinleştirildiğinin IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Müşteri, süre içerisinde IBM ya da IBM Çözüm Ortağı ile iletişim kurarak Bulut Hizmetini kullanım seviyesini artırabilir ve bu artış, bir İşlem Belgesi ile teyit edilecektir.

5.2 Bulut Hizmetleri Süresi Yenileme Seçenekleri

İşlem Belgesi, Bulut Hizmeti süresinin yenilenmesine ilişkin olarak aşağıdakilerden hangisinin geçerli olacağını belirtecektir.

5.2.1 Otomatik Yenileme

Yenilemenin otomatik olması durumunda, Müşterinin sürenin sona erme tarihinden en az 90 gün önce yazılı olarak sona erdirme talep etmiş olmaması kaydıyla, Bulut Hizmetinin süresi bir yıllık süreyle ya da sona eren süreye eşit bir süre için otomatik olarak yenilenecektir.

5.2.2 Sürekli Faturalandırma

Faturalandırmanın sürekli olması durumunda, sürenin sona ermesinin ardından Müşterinin Bulut Hizmetine erişimi sürecektir ve kullanım esasına göre sürekli olarak fatura edilecektir. Müşteri, Bulut Hizmetinin kullanımına son vermek ve sürekli faturalandırma sürecini durdurmak için 90 gün öncesinden yazılı bir sona erdirme bildirimini ileticektir. Sona erdirmenin gerçekleştiği ayın sonuna kadar olan herhangi bir ödenmemiş erişim ücreti, Müşteriye fatura edilecektir.

5.2.3 Yenileme Gerekli

Yenileme türünün "sona erdirme" olarak belirtildiği durumlarda, Bulut Hizmeti sürenin sonunda sona erdirilecektir ve Müşterinin erişimi sona erecektir. Müşteri, Bulut Hizmetini süre sona erme tarihinden sonra kullanmaya devam etmek için, bir yeni abonelik süresi sipariş edecektir.

6. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için, abonelik süresi boyunca teknik destek sağlanacaktır.

Normal Telefon ve E-posta ile Destek Çalışma Saatleri aşağıda belirtildiği gibidir:

- Amerika Kitası: ABD Pasifik Saati ile 6.00 – 18.00, Pazartesi - Cuma
- Avrupa: Orta Avrupa Saati ile 8.00 – 17.00, Pazartesi - Cuma
- Asya: Japonya Standart Saati ile 8.00 – 17.00, Pazartesi - Cuma

Mesai Saatleri Dışında Destek:

Mesai Saatleri Dışında Destek (yukarıda belirtilen normal çalışma saatleri dışında), yalnızca Önem Derecesi 1 olan sorunlar için iş günlerinde, hafta sonlarında ve resmi tatil günlerinde sağlanacaktır.

Destek Telefon Numarası: 1-866-460-0501

Doğrudan Hat: 1-925-460-9120

E-posta Adresi: dtsupport@us.ibm.com

Destek web portalı: <https://support.ibmcloud.com>

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
1	Kritik iş etkisi/hizmet kesintisi: İş açısından kritik önem taşıyan işlevsellik kullanılabilir durumda değildir veya kritik bir arabirimde hata oluşmuştur. Bu durum genellikle bir üretim ortamı için geçerlidir ve hizmetlere erişilemediğini, bunun da operasyonlar üzerinde kritik bir etki yarattığını ifade etmektedir. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirmektedir.	1 saat içinde	7x24
2	Önemli iş etkisi: Hizmetin bir iş özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da Müşteri iş teslim tarihlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	2 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
3	Önemsiz iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
4	Asgari iş etkisi: Bir sorgu ya da teknik olmayan bir taleptir.	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

7. Ek Bilgiler

7.1 Müşteri Verilerinin IBM Tarafından Kullanılması

Müşteri verileri, IBM'in öncelikle anılan müşteri verilerinin Müşterinin kimliğini ya da Müşterinin dahili iş süreçlerinin gizli veya mülkiyete tabi herhangi bir unsurunu açığa çıkarabilecek tüm niteliklerini kaldırması kaydıyla, abonelik süresi boyunca IBM tarafından dahili araştırma ve veri madenciliği amaçlarıyla kullanılabilir.

7.2 Gizlilik Bildirimi

Müşteri, IBM'in Bulut Hizmetinin normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla kendisinden (çalışanlarından ve yüklenicilerinden) Bulut Hizmetinin kullanımına ilişkin bilgiler toplayabileceğini bildiğini ve bu bilgilerin toplanmasına izin verdiğini kabul eder. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya Müşteriyle olan etkileşimlerin kişiselleştirilmesi amacıyla yapmaktadır. Müşteri, IBM'in toplanan bilgileri, yukarıda belirtilen amaç uyarınca IBM, diğer IBM şirketleri ve bunların alt yüklenicileri içerisinde, IBM'in ve alt yüklenicilerinin iş yaptıkları herhangi bir yerde, geçerli yasalara uygun olarak işleme için Müşterinin izin alacağını ya da almış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin toplanan bilgilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

7.3 Türetilen Yararlanma Lokasyonları

Geçerli olduğunda, vergiler hesaplanırken Bulut Hizmetlerinden yararlandırdığı belirtilen lokasyon(lar) esas alınacaktır. IBM, Müşteri tarafından IBM'e ek bilgiler sağlanmadıkça, vergileri Müşterinin siparişinde belirtilen iş adresini esas alarak uygulayacaktır. Anılan bilgilerin güncel tutulmasından ve herhangi bir değişikliğin IBM'e sağlanmasından Müşteri sorumludur.

7.4 Hub and Spoke Programları

Müşteri, her Bulut Hizmetinin Müşteri tarafından yalnızca belirli bir perakendeci ile kullanılmak üzere bir "Hub and Spoke" programı kapsamında sunulduğunu kabul eder. Bu, katılan perakendecinin bu Bulut Hizmetlerinin Tüketici Ürünleri ticari ortaklarına sağlanması için gerekli olan verilerini kullanması amacıyla IBM'e sınırlı, münhasır olmayan bir lisans verdiğini ifade eder. Bulut Hizmetinin veya katılan perakendecilerin satış ve ürün verilerinin diğer herhangi bir amaçla kullanılması yasaktır. Araçlar için kullanım, belirli adı belirlenmiş Aracısı Bulunan Tüketici Ürünleri Şirketleri ile kullanımla sınırlıdır. Bir katılımcı perakendecinin IBM ile olan sözleşmesinin herhangi bir nedenle sona erdirilmesi durumunda, etkilenen Bulut Hizmeti için Müşterinin geriye kalan süresindeki tam ay sayısı esas alınarak Müşterinin önceden ödemiş olduğu ücretin kullanılmamış olan tutarları IBM tarafından oranlanmış olarak Müşteriye

geri ödenecektir ve Müşterinin Bulut Hizmetini kullanım hakkı sona erecektir. Kullanılmamış olan kısmi aylar için geri ödeme yapılmayacaktır.