

## IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Müşterinin siparişine ilişkin Hizmet Tanımı aşağıda belirtildiği gibidir:

### 1. Bulut Hizmeti

Bulut Hizmeti olanağı aşağıda açıklanmıştır ve seçilen yetkili olanaklar için bir Sipariş Belgesinde belirtilmiştir. Sipariş Belgesi, sağlanan Fiyat Teklifinden ve size sağlanacak olan, Bulut Hizmetlerinin başlangıç tarihi ile süresini ve faturalandırmanın ne zaman başlayacağını belirten Yetki Belgesinden oluşacaktır.

#### 1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud, özellikle yerel mobil ve mobil Web uygulamalarına yönelik bir Hizmet Olarak Sunulan Yazılım tabanlı analitik çözümdür. Çözüm, Müşterilerin büyük ve karmaşık veri kümeleri içerisinde davranış sorunlarını analiz ederek genel son kullanıcı deneyimini anlamasına ve iyileştirmesine yardımcı olmak üzere tasarlanmıştır. Uygulama etkileşimleri, aygıt bilgileri ve kullanıcı bağlamı gibi veriler yakalanacak ve IBM tarafından barındırılan ortama gönderilecektir. IBM Tealeaf CX on Cloud, müşterinin sonuçlarını neredeyse anında tüketmesine olanak sağlayan çeşitli "kullanıma hazır" raporlar ve gösterge panolarıyla birlikte sunulmaktadır. Kullanıcılar, önceden tanımlanmış raporlara ve gösterge panolarına ek olarak, daha belirli analitik gereksinimlerini karşılamak için hem raporları hem de gösterge panolarını özelleştirebilir.

IBM Tealeaf CX on Cloud temel paketine aşağıda belirtilenler dahildir:

##### a. Uygulama Profilleri

Abonelik ücretine 10 adede kadar Uygulama Profilini yapılandırma becerisi dahildir. Bir Uygulama Profili, kullanıcıya atanabilen ilgili izinleri bulunan bir raporlama varlığıdır. Bir Uygulama Profili tipik olarak, tek uygulama ya da bir Web sitesi ile bire bire eşlenir. Müşteri raporlama amaçlarıyla çok sayıda uygulamayı ve/veya Web sitesini tek Uygulama Profiline birleştirmek istiyorsa, IBM Tealeaf Laboratuvar Hizmetleri ekibi ile iletişim kurulmalıdır.

İlk Uygulama Profili IBM tarafından yapılandırılacaktır ve Bulut Hizmeti tahsis edildiğinde kullanılabilir olacaktır. 10 adetten fazla Uygulama Profili gerekli ise, IBM Destek birimine bir talep iletilir ve IBM ile Müşteri tarafından kabul edilebilir. Ek Uygulama Profillerinin sağlanmasından makul bir gerekçe olmaksızın imtina edilmeyecektir.

##### b. Veri Saklama Dönemleri

Bu Bulut Hizmetine ilişkin abonelik ücretine aşağıda belirtilen veri saklama dönemleri de dahildir. Tüm veriler, ilk giren ilk çıkar esasına uygun olarak oluşturulan bir periyodik zaman aralığı doğrultusunda saklanır ve kaldırılır. Veriler, belirli bir süre için saklanır ve belirlenen süre sona erdiğinde imha edilir. Periyodik veri saklama dönemleri, verilerin sisteme akmaya başladığı anda başlar ve günlük olarak güncellenir.

- 12 aylık periyodik Raporlama Verileri. Raporlama Verileri, Bulut Hizmetinin içerdiği raporlarla ve gösterge panolarıyla bağlantılı ölçü ve boyutlar olarak tanımlanmıştır.
- Yakalanan Veriler için 14 takvim günlük periyodik dönem. Yakalanan Veriler, Tealeaf yazılım geliştirme setinden toplanan veriler olarak tanımlanmıştır.

### 1.2 İsteğe Bağlı Özellikler

#### 1.2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension, Müşteriye, belirli depolanmış veri öğelerinin aşağıda belirtilen ek süreler boyunca saklanması seçeneğini sunar:

- Toplamda azami 24 aylık periyodik Raporlama Verisi depolama için ek 12 aylık periyodik Raporlama Verisi saklama.

## 1.2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension, Müşteriye, belirli depolanmış veri öğelerinin aşağıda belirtilen ek süreler boyunca saklanması seçeneğini sunar:

- Toplamda azami 28 takvim günlük periyodik Yakalanan Veri depolama için Yakalanan Veriler için ek 14 takvim günlük periyodik saklama.

## 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 indirgenmesi 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 kullanımı 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, ABD Ticaret Bakanlığı'nın Safe Harbor: Bildirim, Tercih, Üçüncü Kişilere Bilgi Açıklama, Erişim ve Doğruluk, Güvenlik ve Denetim/Uygulama ilkeleri uyarınca gizlilik uygulamalarını her yıl tasdik etmektedir. 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 Taahhüdü

IBM, Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlamaktadır . Müşteri, Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin kendisi için bir garanti oluşturmadığını anlar.

### 3.1 Tanımlar

- Kullanılabilirlik Alacağı** – doğrulanmış bir Talep için IBM tarafından sağlanacak olan çözümü ifade etmektedir. Kullanılabilirlik Alacağı, Bulut Hizmetine ilişkin abonelik ücretlerini kapsayan gelecekteki bir faturaya alacak ya da indirim olarak uygulanacaktır.
- Talep** - Müşterinin Hizmet Seviyesi Sözleşmesi uyarınca IBM'e iletmış olduğu ve bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde bir Hizmet Seviyesinin karşılanmadığının belirtildiği bir taleptir.
- Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay** – süre içerisindeki her tam ayı 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** - Bulut Hizmeti için işlem gerçekleştiren üretim sisteminin durduğu ve Müşterinin kullanıcılarının, kullanım yetkilerine sahip olduğu Bulut Hizmetinin tüm özelliklerini kullanamadığı süredir. Kapalı kalma süresi, aşağıda belirtilen nedenlerle Bulut Hizmetinin kullanılabilir olmadığı zaman aralığını kapsamaz:
  - Zamanlanmış ya da duyurulmuş bir bakım kesintisi;
  - IBM'in denetimi dışındaki olaylar ya da nedenler (örneğin, doğal afet, İnternet kesintileri, acil durum bakımı, vs.);
  - Uygulamalarınızla, ekipmanınızla veya verilerinizle ya da üçüncü kişi uygulamalarıyla, ekipmanıyla veya verileriyle bağlantılı sorunlar;
  - Bulut Hizmetine erişim için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uymamanız;
  - IBM'in Müşteri ya da Müşterinin adına bir üçüncü kişinin sağlamış olduğu herhangi bir tasarıma, belirtme ya da yönergeye uyması.
- Olay** – bir Hizmet Seviyesinin karşılanamamasına neden olan bir durumu ya da bütün olarak bir dizi durumu ifade etmektedir.
- Hizmet Seviyesi** – aşağıda belirtilen ve IBM'in bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi uyarınca sağladığı hizmetin seviyesini ölçerken esas aldığı standardı ifade etmektedir.

### 3.2 Kullanılabilirlik Alacakları

- Bir Talep göndermek için, her Olaya ilişkin olarak, Olayın Bulut Hizmetini kullanımınızı etkilediğini fark etmenizi izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde IBM teknik destek yardım masasında bir Önem Derecesi 1 destek bildirimini (aşağıdaki Teknik Destek bölümünde tanımlandığı şekilde) kaydettirmeniz gerekmektedir. Müşterinin olaya ilişkin tüm gerekli bilgileri sağlaması ve Olayın tanılanmasında ve çözülmesinde IBM'e makul ölçüler dahilinde destek sağlaması gerekmektedir.
- Müşterinin bir Kullanılabilirlik Alacağına ilişkin Talebini, Talebin ortaya çıktığı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayın sona ermesinden itibaren en geç üç (3) iş günü içerisinde göndermesi gerekmektedir.
- Kullanılabilirlik Alacakları, Kapalı Kalma Süresinden ilk olarak etkilendiğinizi bildirdiğiniz zamandan itibaren ölçülen Kapalı Kalma Süresi esas alınarak belirlenmektedir. IBM, her geçerli Talep için, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, her Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca elde edilen Hizmet Seviyesi doğrultusunda geçerli olan en yüksek Kullanılabilirlik Alacağını uygulayacaktır.

IBM, aynı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde aynı Olay için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu olmayacaktır.

- d. Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda verilen Kullanılabilirlik Alacaklarının toplamı, hiçbir koşulda Bulut Hizmeti için IBM'e ödemiş olduğunuz yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

### 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)
<%99,9	%2
< %99,0	%5
< %95,0	%10

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

Örnek: Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde toplam 50 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 50 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 43.150 dakika	= %99,8 Ulaşılan Hizmet Seviyesi için %2 Kullanılabilirlik Alacağı
43.200 toplam dakika	

### 3.4 Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesine ilişkin diğer bilgiler

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi yalnızca IBM'in müşterileri için geçerlidir ve sizin Bulut Hizmeti kullanıcılarınız, konuklarınız, katılımcılarınız ve izin verilen davetliler tarafından iletilen iddialar ya da IBM tarafından sağlanan herhangi bir beta ya da deneme hizmeti için geçerli değildir. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi, yalnızca üretim amaçlı olarak kullanılan Bulut Hizmetleri için geçerlidir. Test, olağanüstü durumlardan kurtarma, Kalite Güvence ya da geliştirme de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere üretim dışı ortamlar için geçerli değildir.

## 4. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

### 4.1 Ücret Ölçümleri

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

- a. **Milyon Etkileşim (ME)**, Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bir Etkileşim, Bulut Hizmeti tarafından ağ seviyesinde (örneğin, http ya da https üzerinde bir talep ve yanıt çifti ("İsabet")) ya da bir başka şekilde yakalanan, bir uygulama ile kurulmuş dijital etkileşimdir. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya Sipariş Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca işlenen Etkileşim sayısını karşılayacak yeterli sayıda ME yetkisi edinmelidir.
- b. **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.

### 4.2 Ücretler ve Faturalama

Bulut Hizmeti için ödenecek tutar bir Sipariş Belgesinde belirtilmiştir.

### 4.3 Kısmi Aylık Ücretler

Kısmi aylık ücret, Müşteriye oranlanmış olarak fatura edilecek günlük ücrettir ve bu ücret ilk faturaya dahil edilir. Kısmi aylık ücretler, IBM tarafından Bulut Hizmetine erişiminin etkinleştirildiğinin Müşteriye bildirildiği tarihten itibaren ayın geri kalan gün sayısı esas alınarak hesaplanır.

### 4.4 Limit Aşımı Ücretleri

Müşterinin Bulut Hizmetini (1 Ocak itibariyle başlayan takvim yılı esas alınarak) herhangi bir üç aylık dönemde fiili kullanımının Yetki Belgesinde (PoE) veya Sipariş Belgesinde belirtilen yetki düzeyini üç (3) kez aşması durumunda, Müşteriye, geçerli Yetki Belgesinde (PoE) veya Sipariş Belgesinde ifade edilen limit aşımı tarifelerine uygun olarak ilgili limit aşımı miktarı için fatura kesilecektir. Hizmetin Müşteriye ilgili üç aylık dönem içerisinde sağlanmış olması durumunda, limit aşımı buna uygun olarak oranlanacaktır.

### 4.5 Uzaktan Hizmet (İnsanlar Tarafından Sağlanan) Ücretleri

Uzaktan Hizmetler, Etkileşim ücret sistemi kullanılarak satın alınır ve Sipariş Belgesinde belirtilen tarifeye uygun olarak fatura edilir.

#### 4.5.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Bu alıştırma hizmeti, Müşterinin aşağıda listelenen uzaktan sağlanan hizmetlerin tahsisi doğrultusunda IBM Tealeaf CX on Cloud olanağına alıştırılması için aşağıda belirtilen uzaktan danışmanlık, ürün eğitimi ve yapılandırma hizmetlerini sağlamaktadır:

- Tealeaf yazılım geliştirme setinin uygulanmasında ve izleme kodunun eklenmesinde Müşteriyi desteklemek için 24 saate kadar hizmet sağlar.
- Müşteriyi genel ürün bilgileri ve genel kullanım konusunda eğitmek için 24 saate kadar eğitim sağlar.

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service, Müşteri başına bir Etkileşim olmak üzere Etkileşim başına satın alınır. Uzaktan Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, IBM tarafından Bulut Hizmetine erişiminin kullanılabilir olduğunun Müşteriye bildirildiği tarihten 90 gün sonra sona erer.

## 5. Süre ve Yenileme Seçenekleri

### 5.1 Süre

Bulut Hizmetinin süresi, Sipariş Belgesinde belirtilen Bulut Hizmetine erişiminizin etkinleştirildiği IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Sipariş Belgesinin yetki belgesi bölümü, sürenin kesin başlangıç ve bitiş tarihlerini belirtecektir. Süre içerisinde IBM ya da IBM Çözüm Ortağınız ile iletişim kurarak Bulut Hizmetini kullanım seviyenizi artırmanıza izin verilmektedir. IBM, bir Sipariş Belgesinde artırılan kullanım seviyesini onaylayacaktır.

### 5.2 Bulut Hizmetleri Süresi Yenileme Seçenekleri

Müşterinin Sipariş Belgesi, süreyi aşağıda belirtilen ifadelerden biri ile tanımlayarak Bulut Hizmetinin süre sonunda yenilenip yenilenmeyeceğini belirtecektir:

#### 5.2.1 Otomatik Yenileme

Müşterinin Sipariş Belgesi, yenilemenin otomatik olduğunu belirtiyorsa, Müşteri, sona erecek olan Bulut Hizmetini, Sipariş Belgesinde belirtilen süre bitiş tarihinden en az doksan (90) gün önce yazılı talepte bulunarak sona erdirebilir. IBM veya Müşterinin IBM Çözüm Ortağı bitiş tarihine kadar söz konusu sona erme bildirimini almazsa, sona erme süresi otomatik olarak bir yıllık süre veya Yetki Belgesinde belirtilen orijinal süreyle aynı süre için yenilenecektir.

#### 5.2.2 Sürekli Faturalandırma

Sipariş Belgesinde faturalandırmasının sürekli olduğu belirtilmişse, süresinin sona ermesinin ardından Müşterinin Bulut Hizmetine erişimi sürecektir ve Bulut Hizmetini kullanımı sürekli faturalandırma esasına göre faturalandırılacaktır. Bulut Hizmetinin kullanımına son vermek ve sürekli faturalandırma sürecini durdurmak için, Müşterinin Bulut Hizmetinin iptal edilmesini talep eden yazılı bir bildirim doksan (90) gün öncesinden IBM'e ya da IBM Çözüm Ortağına iletmesi gerekecektir. Müşterinin erişiminin iptal edilmesinin ardından, iptalin yürürlüğe gireceği aya kadar olan tüm ödenmemiş erişim ücretleri Müşteriye fatura edilecektir.

### 5.2.3 Yenileme Gerekli

Sipariş Belgesinde yenileme tipinin "sona erdirmeye" olduğu belirtilmişse, sürenin sonunda Müşterinin Bulut Hizmeti sona erdirilecektir ve Bulut Hizmetine erişimi iptal edilecektir. Bulut Hizmetini bitiş tarihinden sonra kullanmaya devam etmek için, Müşterinin IBM satış temsilcisine ya da IBM Çözüm Ortağına yeni bir abonelik süresi satın alma siparişi vermesi gerekmektedir.

## 6. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için, abonelik süresi boyunca teknik destek sağlanacaktır.

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

Pazartesi - Cuma (tatil günleri hariç), ABD Doğu Standart Saatiyle 8.00 – 23.00

**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: ABD için 1-877-432-4300

E-posta: [scn\\_support@us.ibm.com](mailto:scn_support@us.ibm.com)

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

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
1	<b>Kritik iş etkisi/hizmet kesintisi:</b> 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	<b>Önemli iş etkisi:</b> Hizmetin bir iş özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da iş terminlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	2 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
3	<b>Önemsiz iş etkisi:</b> Hizmetin ya da işlevselliğinin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
4	<b>Asgari iş etkisi:</b> Bir sorgu ya da teknik olmayan bir taleptir.	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

## 7. Etkinleştirme Yazılımı

Bu Bulut Hizmeti olanağı, etkinleştirme yazılımını içerebilir. Müşteri, etkinleştirme yazılımını yalnızca Bulut Hizmetini kullanımınızla bağlantılı olarak, Bulut Hizmetinin süresi boyunca kullanabilir. Etkinleştirme yazılımının örnek kod içerdiği durumlarda, örnek kodun türev çalışmalarını oluşturma ve bunları verilen bu lisansa uygun olarak kullanma hakkına sahip olursunuz. Etkinleştirme yazılımı, varsa, Hizmet Seviyesi Sözleşmesi uyarınca, Bulut Hizmetinin bir parçası olarak sağlanmaktadır ve geçerli lisans sözleşmesine/sözleşmelerine tabidir.

## 8. Ek Bilgiler

### 8.1 Türetilen Yararlanma Lokasyonları

Uygulanabilir olduğunda, vergiler hesaplanırken Müşterinin Bulut Hizmetlerinden yararlandığını belirttiği lokasyon(lar) esas alınacaktır. IBM, Müşteri tarafından IBM'e ek bilgiler sağlanmadıkça, bir Bulut Hizmeti sipariş edilirken belirtilen iş adresini birincil Yararlanma lokasyonu varsayarak vergileri bu adrese uygun olarak uygulayacaktır. Anılan bilgilerin güncel tutulması ve herhangi bir değişikliğin IBM'e bildirilmesi Müşterinin sorumluluğundadır.

## 8.2 Kişisel Sağlık Bilgilerine İzin Verilmemesi

Bulut Hizmeti, HIPAA yasasına uyacak şekilde tasarlanmamıştır ve herhangi bir Kişisel Sağlık Bilgisinin aktarılması ya da depolanması için kullanılamaz.

## 8.3 Tanımlama Bilgileri

Müşteri, IBM'in Bulut Hizmetinin normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla kendisinden (çalışanlarından ve yüklenicilerinden) Bulut Hizmetinin kullanımına ilişkin kişisel bilgiler toplayabileceğini bildiğini ve bu bilgilerin toplanmasına izin verdiğini kabul eder. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya Müşteriyle olan etkileşimlerin kişiselleştirilmesi amacıyla Bulut Hizmetinin etkinliğine ilişkin kullanım istatistikleri ve bilgileri toplamak için yapmaktadır. Müşteri, IBM'in toplanan kişisel 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 işlemesi için izin alacağını ya da almış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin toplanan kişisel bilgilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.