

IBM Content Manager OnDemand on Cloud

Bu Hizmet Tanımında, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmeti açıklanır. Müşteri, şirket, şirketin yetkili kullanıcıları ya da Bulut Hizmetinin alıcıları anlamına gelir. İlgili Fiyat Teklifi ile Yetki Belgesi, ayrı İşlem Belgeleri olarak sağlanmıştır.

1. Bulut Hizmeti

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (Bulut Hizmeti) şunları sağlar:

- a. Yüksek Hızlı Arşivleme
 - Raporlar, faturalar, bildirimler, ilkeler, avantajların açıklaması, ödeme/kredi işlemleri vb. uygulama tarafından oluşturulan basılı çıktıların yüklenmesi, arşivlenmesi ve bunlara ilişkin izin oluşturulması
 - Büyük veri dosyalarını, birden fazla belgeyle işleme esnekliği
 - PDF, AFP, LineData, XML gibi çeşitli dosya biçimlerinin desteklenmesi
- b. Otomatik Dizin Oluşturma
 - Raporlar, bildirimler ve benzeri belgelerden meta verileri otomatik olarak çıkaran ve verimli arama ve alma için ilişkisel veri tabanında izin alanlarını dolduran, Bulut üzerinde Yükleme ve Dizin Oluşturma programıdır
- c. Verimli Depo Kullanımı
 - Arşivlenen verilerin verimli depo kullanımı için sıkıştırılması
- d. Belge geçerlilik tarihini içeren arşivleme
 - Depo kullanımını daha fazla optimize etmek amacıyla, iş ilkeleri, rapor/bildirim vb. türüne göre arşivlenen bilgilerin süresini otomatik olarak sona erdirmek için iş ilkeleri tanımlanabilir.
- e. XML standartlarına uygun bankacılık işlemlerinin arşivlenmesi
- f. Arşivlenen bildirimlere, raporlara vb.'ye web erişimi ve mobil erişim
- g. Tam Metin Arama, depolanmış belgeleri, bir belge içinde bulunan herhangi bir metne göre bulmak için etkinleştirilebilir.
- h. Belgenin süresinin sona ermesini engellemek için bekletmeler etkinleştirilebilir.
- i. Raporların saptanmış dahili kullanıcılara periyodik dağıtımı
- j. Olağanüstü durumdan kurtarma desteği sağlamak amacıyla üretim verilerini ikincil bir konuma eşleme
- k. Güvenli sanal özel altyapı
- l. 4 TB'a kadar giden bant genişliği; daha yüksek bant genişliği için ayrıca fiyat verilir
- m. 7 gün 24 saat boyunca üretim ortamı izleme, geçiş halinde ve atıl durumda veri şifreleme, virüs tarama, izinsiz giriş algılama / güvenlik açığı test hizmetleri, yazılım yamaları ve yazılım yükseltmeleri (ayrı fiyat verilen uzantılar veya özel yapılandırmalar için gerekli olan veri geçiş hizmetleri veya etkinlikleri).
- n. Active Directory Bütünleştirilmesi

Dahil Edilen Seçenekler: (Microsoft Active Directory veya IBM Tivoli Directory Server)

- Bulut Hizmeti LDAP Sunucusunda kimlik doğrulama ve iş yerinde Müşteri LDAP'ına geri eşleme
 - Müşteri etki alanında bulunan Bulut Hizmetinde (Salt Okunur) bir etki alanı denetleyicisi sağlama.
 - Müşteri, bulut ortamına yönelik tüm son kullanıcı erişimini (gruplar, kimlikler, erişim) yönetir.
 - Müşteriye Tüm Yönetici haklarının sağlanması

- Müşterinin kullanıcıları yönettiği Bulut Hizmeti LDAP sunucusunda kimlik doğrulama (Müşteri etki alanında değil).
- Kimlik doğrulama için iş yerindeki Müşteri etki alanı denetleyicisine yönlendirme
 - Olası performans etkileri
 - Oturum ömrünü için kimlik doğrulama gerçekleştirir

Diğer yapılandırmalar (örn. Bulut Hizmetine yönelik LDAP dosya dizinin manuel veya komut dosyalı bölümleri; SAML, MS Federasyon Hizmetleri, vb. dahil birleştirme seçenekleri) için ayrıca fiyat verilir.

Hizmet bildiri kapsamında ek ücret karşılığında özel çözüm uygulama, yapılandırma ve bütünleştirme hizmetleri sağlanır.

IBM Content Manager OnDemand on Cloud ürününe ilişkin gerekli yetkiler satın alındığında yukarıdaki özelliklerin tümü sağlanır.

Temel olanak, çok kullanıcıya sahip bir ortamdaki belirli veri merkezlerinde ortamın tedarik edilmesini içerir. Bu merkezlerin dışında ortam tedarik edilmesi için Dedicated Add-On (Özel Olarak Ayrılmış Eklenti) gereklidir. Her olanak, belirli miktardaki veri hacmini ve kullanıcı operasyonunu, aşağıda açıklandığı gibi belirli bir zaman diliminde işleme kapasitesini belirtir. Kapasite açıklamalarının amacı, müşterinin, istenen iş yükleri için uygun bir yapılandırma seçmesine yardımcı olmaktır. Gerçek sonuçlar, Müşterinin özelliklerine bağlı olarak değişebilir.

1.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze V2.0

- PDF belgesi yükleme ve Dizin Oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Bronze yapılandırma 12 saatlik süre içinde 25 GB'ye kadar veri için yükleme ve dizin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- AFP ve/veya Satır Verileri için belge yükleme ve dizin oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Bronze yapılandırma 12 saatlik süre içinde 450 GB'ye kadar veri için yükleme ve dizin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- Eşzamanlı belge arama/alma işleviyle PDF belgesi yükleme ve Dizin Oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Bronze yapılandırma 12 saatlik süre içinde 30.000 eşzamanlı belge arama ve alma işlemiyle birlikte 15 GB'ye kadar veri için yükleme ve dizin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- Eşzamanlı belge arama/alma işleviyle AFP ve/veya Satır Verileri için belge yükleme ve Dizin Oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Bronze yapılandırması 12 saatlik süre içinde 30.000 eşzamanlı belge arama ve alma işlemiyle birlikte 250 GB'ye kadar veri için yükleme ve dizin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- Bronze yapılandırma, 1 TB'lik depolama sağlar; ek TB'lik depolama ayrıca satın alınabilir.

1.2 IBM Content Manager OnDemand Silver V2.0

- PDF belgesi yükleme ve Dizin Oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Silver yapılandırması 12 saatlik süre içinde 50 GB'ye kadar veri için yükleme ve dizin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- AFP ve/veya Satır Verileri için belge yükleme ve dizin oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Silver yapılandırması 12 saatlik süre içinde 900 GB'ye kadar veri için yükleme ve dizin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- Eşzamanlı belge arama/alma işleviyle PDF belgesi yükleme ve Dizin Oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Silver yapılandırması 12 saatlik süre içinde 60.000 eşzamanlı belge arama ve alma işlemiyle birlikte 30 GB'ye kadar veri için yükleme ve dizin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- Eşzamanlı belge arama/alma işleviyle AFP ve/veya Satır Verileri için belge yükleme ve Dizin Oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Silver yapılandırması 12 saatlik süre içinde 60.000 eşzamanlı belge arama ve alma işlemiyle birlikte 500 GB'ye kadar veri için yükleme ve dizin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- Silver yapılandırma, 1 TB'lik depolama sağlar; ek TB'lik depolama ayrıca satın alınabilir.

1.3 IBM Content Manager OnDemand Gold V2.0

- a. PDF belgesi yükleme ve Dizin Oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Gold yapılandırması 12 saatlik süre içinde 100 GB'ye kadar veri için yükleme ve izin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- b. AFP ve/veya Satır Verileri için belge yükleme ve izin oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Gold yapılandırması 12 saatlik süre içinde 1800 GB'ye kadar veri için yükleme ve izin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- c. Eşzamanlı belge arama/alma işleviyle PDF belgesi yükleme ve Dizin Oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Gold yapılandırması 12 saatlik süre içinde 120.000 eşzamanlı belge arama ve alma işlemiyle birlikte 60 GB'ye kadar veri için yükleme ve izin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- d. Eşzamanlı belge arama/alma işleviyle AFP ve/veya Satır Verileri için belge yükleme ve Dizin Oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Gold yapılandırması 12 saatlik süre içinde 120.000 eşzamanlı belge arama ve alma işlemiyle birlikte 1 Terabayta kadar veri için yükleme ve izin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- e. Gold yapılandırma, 3 TB'lik depolama sağlar; ek TB'lik depolama ayrıca satın alınabilir.

1.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum V2.0

- a. PDF belgesi yükleme ve Dizin Oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Platinum yapılandırması 12 saatlik süre içinde 250 GB'ye kadar veri için yükleme ve izin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- b. AFP ve/veya Satır Verileri için belge yükleme ve izin oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Platinum yapılandırması 12 saatlik süre içinde 4,5 TB'ye kadar veri için yükleme ve izin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- c. Eşzamanlı belge arama/alma işleviyle PDF belgesi yükleme ve Dizin Oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Platinum yapılandırması 12 saatlik süre içinde 300.000 eşzamanlı belge arama ve alma işlemiyle birlikte 150 GB'ye kadar veri için yükleme ve izin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- d. Eşzamanlı belge arama/alma işleviyle AFP ve/veya Satır Verileri için belge yükleme ve Dizin Oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Platinum yapılandırması 12 saatlik süre içinde 300.000 eşzamanlı arama ve alma işlemiyle birlikte 2,5 TB'ye kadar veri için yükleme ve izin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- e. Platinum yapılandırma, 5 TB'lik depolama sağlar; ek TB'lik depolama ayrıca satın alınabilir.

1.5 İsteğe Bağlı Hizmetler

1.5.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On V2.0

Müşteri, seçilen yapılandırmada yer alan TB'lik depolamayı aştığında, ek yetki satın almalıdır.

1.5.2 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0

Müşteri, isteğe bağlı kurulum için herhangi bir zamanda ek rapor/bildirim veya uygulama tanımlarını satın alabilir. Her Rapor yetkisi, en fazla 10 rapor/bildirim veya uygulama çıktısı tanımına ilişkin kurulum sağlar.

1.5.3 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze V2.0

Müşteri, test ve geliştirme amaçlarıyla ayrı bir eşgörünüm satın alabilir. Bu geliştirme ortamı üretim amaçlarıyla kullanılamaz.

- Üretim dışı ortam yapılandırması, IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0 ile aynı boyuttadır ve benzer işleme kapasitesi sağlar.
- Üretim dışı ortam, yüksek düzeyde kullanılabilirlik veya olağanüstü durum kurtarma olanakları sağlamaz.

1.5.4 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver V2.0

Müşteri, test ve geliştirme amaçlarıyla ayrı bir eşgörünüm satın alabilir. Bu geliştirme ortamı üretim amaçlarıyla kullanılamaz.

- Üretim dışı ortam yapılandırması, IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0 ile aynı boyuttadır ve benzer işleme kapasitesi sağlar.

- Üretim dışı ortam, yüksek düzeyde kullanılabilirlik veya olağanüstü durum kurtarma olanakları sağlamaz.

1.5.5 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold V2.0

Müşteri, test ve geliştirme amaçlarıyla ayrı bir eşgörünüm satın alabilir. Bu geliştirme ortamı üretim amaçlarıyla kullanılamaz.

- Üretim dışı ortam yapılandırması, IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0 ile aynı boyuttadır ve benzer işleme kapasitesi sağlar.
- Üretim dışı ortam, yüksek düzeyde kullanılabilirlik veya olağanüstü durum kurtarma olanakları sağlamaz.

1.5.6 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum V2.0

Müşteri, test ve geliştirme amaçlarıyla ayrı bir eşgörünüm satın alabilir. Bu geliştirme ortamı üretim amaçlarıyla kullanılamaz.

- Üretim dışı ortam yapılandırması, IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0 ile aynı boyuttadır ve benzer işleme kapasitesi sağlar.
- Üretim dışı ortam, yüksek düzeyde kullanılabilirlik veya olağanüstü durum kurtarma olanakları sağlamaz.

1.6 Kurulum Hizmetleri

1.6.1 IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud Jump Start

Bu kurulum hizmeti, başlangıç etkinlikleri için aşağıdakileri içeren 50 saate kadar süreyle uzaktan sunulan danışmanlık hizmetleri sağlar: (1) kullanım senaryolarıyla ilgili yardım, (2) raporlar, gösterge panoları ve diğer sistem araçları için en iyi uygulamalar konusunda rehberlik, (3) ilk veri yüklemesi için hazırlık, yürütme ve doğrulama konularında yardım ve önerilerde bulunulması ve (4) yönetsel ve yapılandırma konusunda ilgi duyulan diğer konular (topluca "başlangıç etkinlikleri" olarak adlandırılır). Bu uzaktan sağlanan kurulum hizmeti Taahhüt esasına uygun olarak satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, Müşterinin Yetki Belgesinde belirtilen şekilde bu uzaktan sağlanan hizmete ilişkin yetkinin satın alındığı tarihten doksan (90) gün sonra sona erer.

1.6.2 IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud Accelerator

Bu isteğe bağlı hizmet, etkinlikleri gerçekleştirmek için kullanılacak, aşağıdakileri içeren 50 saate kadar süreyle uzaktan sunulan danışmanlık hizmetleri sağlar: (1) tek seferlik, zaman içinde belirli bir noktada veri taşımayı desteklemek için veri taşımaya ilişkin kullanım senaryoları dahil olmak üzere kullanım senaryolarıyla ilgili yardım, (2) raporlar, gösterge panoları ve diğer sistem araçları için en iyi uygulamalar konusunda rehberlik, (3) ilk veri yüklemesi için hazırlık, yürütme ve doğrulama konularında yardım ve önerilerde bulunulması (kaynak ve hedef ortamların kurulması ve veri taşımayla ilgili kullanım senaryolarında tanımlandığı şekilde veri taşıma dahil) ve (4) yönetsel ve yapılandırma konusunda ilgi duyulan diğer konular (topluca "Etkinlikler" olarak adlandırılır). Bu uzaktan sağlanan kurulum hizmeti, Taahhüt esasında satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, hangisi daha önceyse, yetkinin satın alındığı tarihten 12 ay sonra ya da Bulut Hizmetinin ilk abonelik süresinin son gününde sona erer.

2. Güvenlik Tanımı

Bu Bulut Hizmeti, <http://www.ibm.com/cloud/data-security> adresinde sağlanan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin IBM'in veri güvenliği ve gizlilik ilkelerine ve bu bölümde sağlanan tüm ek koşullara uygundur. IBM'in veri güvenliği ve gizlilik ilkelerinde yapılacak hiçbir değişiklik, Bulut Hizmetinin güvenliğinin derecesini azaltmayacaktır.

Bu çözüme ilişkin veri sınıflandırmada, Müşteri açısından özel nitelikli olarak sınıflandırılan veriler varsayılan değer olarak alınır. IBM, hedeflenen iş yükü için Müşteri tarafından istendiğinde diğer yasal düzenleme gereksinimlerini ele almak için Müşteriyle birlikte çalışacaktır ve bu çözüm mimarisini ve hizmet ücretlerini etkileyebilir. Tüm veriler, FIPS 1402 Seviye 1 uyumlu tam disk şifreleme kullanılarak korunur.

3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, Yetki Belgesinde belirtildiği şekilde Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. Hizmet Seviyesi taahhüdü bir garanti değildir. Hizmet Seviyesi yalnızca Müşteriye sağlanır ve yalnızca üretim ortamlarındaki kullanımlar için geçerli olur.

3.1 Kullanılabilirlik Alacakları

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 karşılanmadığında, sözleşmenin yürürlükte olduğu ayın sona ermesinden itibaren üç iş günü içerisinde bir destek sorun kaydı talebinin gönderilmesi gerekir. Geçerli Hizmet Seviyesi Sözleşmesi talebine ilişkin telafi ücreti, Bulut Hizmetinin sağlanmadığı üretim sistemi işlemleri boyunca geçen süre ("Kapalı Kalma Süresi") esas alınarak Bulut Hizmeti için gelecekte Müşteri tarafından düzenlenecek bir faturaya alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, sistemin tamamen kullanılabilir olmamasıyla ilgilidir (belirli işlevlerde yaşanan sorunlarla ilgili değildir) ve Müşterinin kapalı kalma olayını raporladığı zamandan itibaren Bulut Hizmetinin eski haline getirildiği 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 denetimi dışında ortaya çıkan nedenler, Müşteri ya da üçüncü kişi içeriği veya teknolojisi, tasarımları ya da yönergeleri ile ilgili sorunlar, desteklenmeyen sistem yapılandırılmaları ve platformları ya da diğer Müşteri hataları ya da Müşteriden kaynaklanan güvenlik sorunları veya Müşterinin güvenlik testleri. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu her Ay boyunca Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Sözleşmenin yürürlükte olduğu herhangi bir aya ilişkin toplam telafi ücreti, Bulut Hizmetinin yıllık ücretinin on ikide birinin (1/12) yüzde 50'sinden fazla olmayacaktır.

3.2 Hizmet Seviyeleri

Hizmetin, bakım aralıklarının dışında kullanılabilmesi hedefiyle yüksek düzeyde kullanılabilir olması tasarlanmıştır. Ancak, sistem kullanılabilirliğinin aşağıda belirtilen eşiklerin altına düşmesi durumunda, önceden tanımlanan süreç kullanılarak hizmet alacakları talep edilebilir.

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Ödemeler (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
<%99	%5
< %97	%10
< %95	%25
<%90	%50

* 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. IBM, geri ödemeyi doğrudan Müşteriye yapacaktır.

Kullanılabilirlik, yüzdesel olarak ifade edilir ve aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısından sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkartılır ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür.

Örnek: sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde 500 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda toplam 43.200 dakika - 500 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.700 dakika	= Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %98,8 oranında kullanılabilirlik için yüzde beş (%5) oranında kullanılabilirlik alacağı
43.200 toplam dakika	

4. İş Sürekliliği

Bulut Hizmeti, olanağı, aşağıda belirtilen iş sürekliliği amaçlarını desteklemek üzere yapılandırılır. İş Sürekliliği amaçları, kuruluş açısından kritik öneme sahip iş işlevlerinin birincil bilgi işlem lokasyonundaki bir olağanüstü durumu takiben makul kısalıkta bir süre içinde en düşük düzeyde veri kaybıyla yeniden çalışır durumda olacak şekilde kurtarılmasını sağlamaya yardımcı olur. Birincil bilgi işlem lokasyonundaki bir arızanın, ikincil lokasyondaki yedek sisteme geçişi sağlayacağına garanti altına alındığı durumda, iş

sürekliliği planları ve bununla ilişkili etkinlikler aşağıda belirtilen kurtarma hedeflerini desteklemek üzere IBM tarafından yürütülür. Bu Bulut Hizmeti için, üretim dışı ortam, birincil konumdaki hizmet geri yükleninceye kadar üretim iş yüklerini kabul edecek şekilde yenilenecek ve yeniden yapılandırılacaktır.

İş Sürekliliği Hedefleri	
Kurtarma Noktası Hedefi	4 saat
Kurtarma Süresi Hedefi	<ul style="list-style-type: none">İkincil bir eşdeğer Üretim Dışı ortam satın alındığında arka arkaya 4 saat.İkincil hiçbir Üretim Dışı ortam satın alınmazsa, arka arkaya en az 24 saat.

5. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek, çevrimiçi bir sorun bildirim sistemi veya telefon aracılığıyla sağlanır. IBM, teknik destek iletişim bilgileri ile ilgili bilgi ve süreçleri sağlayacaktır. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz. Yanıt süreleri, aşağıda açıklanan şekilde sorunların yapısına ve önem derecesine göre değişecektir.

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

6. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

6.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Eşgörünüm** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşteri, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi sırasında erişime ve kullanıma açılan her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- Terabayt** – Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Terabayt, 2 üssü 40 bayta eşittir. Müşterinin Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti tarafından işlenen toplam Terabayt sayısının karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- İstek** – Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. İstek, IBM'e bir hizmeti gerçekleştirme yetkisi veren müşteri eylemidir. Hizmete bağlı olarak, İstek, yazılı bir bildirim şeklinde veya telefon görüşmesi, e-posta ya da çevrimiçi olarak yapılan bir destek isteği şeklinde olabilir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine iletilecek Taleplerin toplam sayısının karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

- d. **Taahhüt** - hizmetlerin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Taahhüt, Bulut Hizmeti ile bağlantılı profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Taahhüdün karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

6.2 Kısmi Aylık Ücretler

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

6.3 İsteğe Bağlı Olarak Sunulan Hizmet Ücretleri

İsteğe Bağlı ücretler, İşlem Belgesinde belirtildiği şekilde, Müşteri tarafından İsteğe Bağlı parçanın etkinleştirilmesi talep edildiğinde geçerli olacaktır.

Örneğin;

- Müşteri, isteğe bağlı kurulum için herhangi bir zamanda ek rapor/bildirim veya uygulama tanımlarını satın alabilir. Her Rapor yetkisi, en fazla 10 rapor/bildirim veya uygulama çıktısı tanımına ilişkin kurulum sağlar.

6.4 Kurulum Hizmeti Ücretleri

Kurulum hizmetleri, Taahhüt başına ücret sistemi esas alınarak satın alınır ve İşlem Belgesinde belirtilen tarifeye uygun olarak faturalandırılacaktır.

7. Süre ve Yenileme Seçenekleri

Bulut Hizmetinin süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, Bulut Hizmetine erişimlerinin etkinleştirildiğinin IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Yetki Belgesinde Bulut Hizmetinin, otomatik olarak mı yenileneceği, sürekli kullanım esasına göre mi işleneceği yoksa kullanım süresinin sonunda sona mı ereceği belirtilir.

Otomatik yenileme için: Müşteri, sürenin sona erme tarihinden en az doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını yenilemeyeceğini bildirmediği sürece, Bulut Hizmeti Yetki Belgesinde belirtilen süreye uygun olarak kendiliğinden yenilenir.

Sürekli kullanım için: Müşteri, doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını sona erdireceğine ilişkin bildirim gönderinceye kadar, Bulut Hizmeti aylık kullanım esasına göre kullanılmaya devam edecektir. Bulut Hizmeti, doksan (90) günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

8. Etkinleştirme Yazılımları

Aşağıdaki etkinleştirme yazılımı Bulut Hizmetine dahildir:

a. AFP Viewer

Müşteri, AFP Viewer etkinleştirme yazılımına erişebilir ve bu yazılımı karşıdan yükleyebilir. AFP Viewer, Müşterinin, AFP (Advanced Function Printing) biçimindeki belgeleri görüntülemesi için kullanıcının web tarayıcısına kurabileceği bir web tarayıcısı eklentisidir. Müşteri AFP Viewer'ı tarayıcıları web erişimi için ayarlanmış olan ve belgelere AFP biçiminde erişmesi ve onları AFP biçiminde görüntülemesi gereken kullanıcıların web tarayıcılarına kurabilir. Müşterinin yazılı olarak istekte bulunması üzerine AFP Viewer eklentisinin karşıdan yüklenmesine ilişkin bilgiler sağlanacaktır.

b. IBM Content Manager OnDemand Windows İstemci Yazılımı

Müşteri, test ve doğrulama amaçlarıyla veya Müşterinin kuruluşunda Bulut Hizmetine erişecek olan personelin kullanıcı kimliklerinin oluşturulması amacıyla, bu istemci yazılımına erişebilir ve bu istemci yazılımını karşıdan yükleyebilir.

c. OnDemand Web Enablement Kit

OnDemand Web Enablement Kit, Content Manager OnDemand için Java API'leri sağlar. Müşteri, Bulut Hizmetine erişmek veya bunlarla birlikte çalışmak için gereken özel uygulamaların geliştirilmesi amacıyla bu yazılıma erişebilir ve bu yazılımı karşıdan yükleyebilir.

9. Ek Koşullar

9.1 Genel

Müşteri, IBM'in bir basın veya pazarlama iletişiminde Müşteriyi Bulut Hizmetlerinin bir aboneliği olarak kamuya açık bir şekilde referans verebileceğini kabul eder.

9.2 Harici Kullanıcı Erişimi

Müşteri, Bulut Hizmetine harici kullanıcı erişimi vermeyi tercih edebilir. Müşteri, a) Bulut Hizmetiyle ilgili olarak harici kullanıcılar tarafından yönetilen tüm iddialar veya b) Bulut Hizmetinin bu harici kullanıcılar tarafından hatalı kullanımı da dahil olmak ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, bu harici kullanıcılardan sorumludur.

9.3 FTP Yazılımı

Raporları, bildirimleri veya diğer belgeleri, Bulut Hizmetine yüklemek veya bu Hizmette dizin oluşturmak üzere göndermek için, müşteri, FTP (Dosya Aktarım Protokolü) müşteri yazılımını kullanmalıdır. IBM, verileri, Bulut Hizmetine yüklemek veya bu Hizmette verilere ilişkin dizin oluşturmak üzere göndermek amacıyla, Bulut Hizmetine bağlanmak için bağlantı bilgileri sağlayacaktır.

9.4 Sanal Özel Ağ (VPN)

Müşteri, Bulut Hizmetine veya bir süreç uygulamasına güvenli bir şekilde bağlanmak amacıyla bir yazılım Sanal Özel Ağ (VPN) bağlantısından yararlanmayı tercih edebilir. Müşterinin yazılı olarak istekte bulunması üzerine Sanal Özel Ağ (VPN) ilişkin bilgiler sağlanacaktır.

9.5 Üçüncü Kişi Web Sitelerine veya Diğer Hizmetlere Bağlantılar

Müşterinin veya bir Bulut Hizmeti Kullanıcısının herhangi bir İçeriği üçüncü kişilerin Web sitelerine ya da Bulut Hizmetiyle bağlantılı olan veya bu olanak aracılığıyla erişim sağlanan başka hizmetlere iletmesi durumunda, Müşteri ve IBM Kullanıcısı bu tür bir İçerik iletiminin gerçekleşebilmesi için gerekli olan onayları IBM'e sağlar; ancak, bu tür bir etkileşim yalnızca Müşteri ve üçüncü kişilerin Web siteleri veya hizmetleri arasında gerçekleşir. IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetleri hakkında hiçbir garanti vermez veya beyanda bulunmaz; ayrıca, IBM, bu tür üçüncü kişi Web sitelerinden veya hizmetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

9.6 Bulut Hizmetine Web Erişimi veya Mobil Erişim

Müşteri, Bulut Hizmetine Web Erişimi veya Mobil Erişim gereksinimi olan kullanıcılar için hesap oluşturmak amacıyla, "Kullanıcı Yöneticileri" olarak adlandırılan belirli kişileri saptayacaktır. Yalnızca Müşteri kuruluşunda bulunan kullanıcılar, BulutHizmetine web veya mobil arabirim aracılığıyla erişebilir. IBM, web erişimi/mobil erişim için bağlantı bilgilerini sağlayacaktır.

9.7 Tanımlama Bilgileri

Müşteri, IBM'in Bulut Hizmetinin normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla kendisinden (Müşterinin çalışanlarından ve yüklenicilerinden) Bulut Hizmetinin kullanımına ilişkin kişisel veriler toplayabileceğini bildiğini ve bu verilerin 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 yapar. Müşteri, IBM'in toplanan kişisel verileri, yukarıda belirtilen amaç uyarınca IBM, diğer IBM şirketleri ve bunların alt yüklenicileri içerisinde, IBM'in ve alt yüklenicilerinin iş yaptıkları herhangi bir yerde, uygulanabilir olan hukuka uygun olarak işlemesi için izin alacağını ya da almış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin toplanan kişisel verilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

9.8 Bulut Hizmetinde Kısıtlı İşlev

Bulut Hizmeti, CD-ROM yönetme seçeneğinin kullanımını yasaklar ve Müşteri, bu işlevin kullanım için sağlanmadığını kabul eder.

Kabul eden:

Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı adına ("Müşteri")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyle):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

<İlgili IBM Şirketinin Ticari Unvanı adına> ("IBM")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyle):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: