

## IBM Security Intelligence on Cloud

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

### 1. Bulut Hizmeti

#### 1.1 IBM Security Intelligence on Cloud Basic Service

IBM Security Intelligence on Cloud olanağı, IBM Security QRadar SIEM ürününe dayanarak IBM Bulut üzerinden gelişmiş bir güvenlik istihbaratı çözümü sunar. Bu çözüm, Müşterinin tesislerinde ve bulut ortamlarında oluşturulan olayları toplamasını, aralarında ilişkiler kurmasını ve depolamasını ve tesislerinde devreye alınmış olan bir QRadar SIEM ürününün yardımıyla güvenlik ve tehdit yönetimini gerçekleştirmesini sağlar. IBM, bu olanağın bir parçası olarak 7 gün/24 saat esasına göre altyapı izlemesini sağlar ve piyasaya sunulduğunda, en son yazılım seviyelerini veya kritik öneme sahip yamaları uygular.

Bulut Hizmeti, Müşterinin geçerli gizlilik yasaları kapsamında kişisel bilgi olarak kabul edilebilecek bilgiler içeren içeriği girmesine ve yönetmesine olanak sağlayacaktır. Bu bilgiler arasında aşağıdakiler yer alır:

- Kişilerin adları
- E-posta adresleri
- Kullanıcı kimlikleri/oturum açma adları
- IP adresleri/MAC adresleri
- URL'leri
- Coğrafi konum bilgileri
- Aygıt Kimlikleri ve Seri Numaraları

Bu Bulut Hizmeti, kişisel bilgiler veya hassas kişisel bilgiler gibi yasal düzenlenmeye tabi içeriğe ilişkin hiçbir özel güvenlik gereksinimine uygun olarak tasarlanmamıştır. Bu Bulut Hizmetinin Müşteri tarafından Bulut Hizmeti ile bağlantılı olarak kullanılan içeriğin türü açısından Müşterinin gereksinimlerini karşılayıp karşılamadığını belirlemekten Müşteri sorumludur.

#### 1.2 İsteğe Bağlı Özellikler

##### 1.2.1 IBM Security Intelligence on Cloud 1K EPS Upgrade

Günlüğe alınan olayların toplanması ve işlenmesi için 1.000 EPS'lik ek bir kapasite sağlayan bir hizmet büyütmesidir. Müşteri, olanağın destekleyebileceği en yüksek EPS seviyesine kadar olmak üzere, bu büyütmenin birden çok birimini satın alabilir.

##### 1.2.2 IBM Security Intelligence on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

Günlüğe alınan olayların toplanması ve işlenmesi için yalnızca geçici birkaç ay boyunca olmak üzere 1.000 EPS'lik ek bir kapasite sağlayan bir hizmet büyütmesidir. Müşteri, olanağın destekleyebileceği en yüksek EPS seviyesine kadar olmak üzere, bu büyütmenin birden çok birimini satın alabilir. Bu parçanın tasarlanmasındaki amaç, Müşterinin yıl çinde "zirve" yapan durumların gereksinimlerini geçici bir kapasite büyütmesi aracılığıyla karşılamasını sağlamaktır. Belirli bir sürenin sonunda, bu geçici kapasite artışı miktarı, Müşterinin ortamından kaldırılacaktır.

##### 1.2.3 IBM Security Intelligence on Cloud Data Capacity Upgrade – 48 TB

Depolama ekleyerek veri bağlantı noktası yeteneğini büyüten ve analiz performansını geliştiren bir hizmet yükseltmesidir.

### 2. Güvenlik Tanımı

Bu Bulut Hizmeti, IBM'in <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> adresinde sağlanan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar hizmetine ilişkin veri güvenliğine 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.

### 3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, Yetki Belgesinde belirttiği şekilde Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi bir garanti değildir. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi 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 3 iş günü içerisinde bir destek bildirim 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 kesilecek bir faturaya alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapalı kalma olayını raporladığı zamandan başlayıp 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 ya da yönergelerinin yarattığı sorunlar, desteklenmeyen sistem yapılandırmaları 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 onundan (%10) fazla olmayacaktır.

Paket halindeki Bulut Hizmetleri (paket haline getirilmiş ve birleşik tek bir fiyat karşılığında tek bir ürün olarak satılan bağımsız Bulut Hizmeti ürünleri) için telafi ücreti, 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.

#### 3.2 Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Telafi ücreti (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
< %99,5	%2
< %98	%5
< %96	%10

\* 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 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.

Örnek: Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde 250 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda toplam 43.200 dakika - 250 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.950 dakika <hr/> 43.200 toplam dakika	= Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %99,4 oranında kullanılabilirlik için %2 oranında kullanılabilirlik alacağı
---	---

#### 4. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek aşağıda açıklandığı şekilde e-posta, çevrimiçi forumlar ve çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

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  ABD/Kanada dışında 24 iş saati içinde	7x24
2	<b>Önemli iş etkisi:</b> Hizmetin bir özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da Müşteri iş teslim tarihlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	2 iş saati içinde  ABD/Kanada dışında 24 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  ABD/Kanada dışında 24 iş saati içinde	Pt-Cu iş saatleri}
4	<b>Asgari iş etkisi:</b> Bir sorgu veya teknik olmayan istek	1 iş günü içinde  ABD/Kanada dışında 24 iş saati içinde	P-C mesai saatleri

#### 5. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

##### 5.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Saniye Başına Olay (O/S)** – Bulut Hizmetinin edinilebileceği ölçü birimidir. Olay, belirli bir amaçla işlenebilecek olan ve bir sunucudan, uygulamadan ya da aygıttan oluşturularak günlüğe alınabilen bir olaydır. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti kapsamında toplanan ve işleme konan saniye başına olay sayısını kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- Eşgörünüm** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi içerisinde erişilmesine ve kullanılmasına izin verilen her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinmesi gerekir.

## 6. 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, sürenin sona erme tarihinden 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.

## 7. Etkinleştirme Yazılımı

Bu Bulut Hizmeti, yalnızca Bulut Hizmetinin süresi boyunca ve Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımı ile bağlantılı olarak kullanılacak olan etkinleştirme yazılımları içermektedir. Etkinleştirme yazılımı ayrı bir lisans sözleşmesi ile teslim edilmişse, bu bölümde belirtilen sınırlamalar dahilinde, anılan lisans sözleşmesinin/sözleşmelerinin süresi de geçerlidir. Çelişki durumunda, bu Hizmet Tanımının koşulları bu tür herhangi bir lisans sözleşmesinden daha öncelikli olarak geçerli olacaktır. Müşteri, Etkinleştirme Yazılımının en çok on (10) kopyasını kurabilir ve kullanabilir.

## 8. Genel

### 8.1 Bulut Hizmetinin Hukuka Uygun Kullanımı

Bulut Hizmeti, güvenlik ortamını ve verilerini iyileştirmesinde Müşteriye yardımcı olmak üzere tasarlanmıştır. Bulut Hizmetinin kullanımı, gizlilik, veri koruması, istihdam ve elektronik iletişim ve depolama da dahil olmak üzere, çeşitli yasa ve yönetmeliklere tabi olabilir. Bulut Hizmeti, yalnızca yasal amaçlarla ve yasal biçimde kullanılabilir. Müşteri, Bulut Hizmetini geçerli yasa, yönetmelik ve ilkelere uygun olarak kullanmayı kabul eder ve bunlara uymaya ilişkin tüm sorumluluğu üstlenir. Müşteri, Bulut Hizmetini hukuka uygun olarak kullanmasını sağlamak için gereken onayları, izinleri veya lisansları alacağını veya aldığını beyan eder.

### 8.2 Verilerin İşlenmesi

Bulut Hizmetine gönderilen Müşteri verileri, ABD'de ve Kanada'da depolanır.

Aşağıda belirtilen ülkelerde bulunan IBM çalışanları ve altyüklenicileri de sağlanacak desteğin bir parçası olarak Bulut Hizmetine gönderilen Müşteri verilerine erişebilirler:

- ABD
- Suudi Arabistan
- Hindistan
- Avustralya
- Japonya
- Belçika
- Kosta Rika
- Brezilya
- Polonya
- İrlanda
- Birleşik Krallık
- Kanada

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: