

## IBM Commerce 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 Commerce on Cloud, satış ve sipariş yönetimi uygulaması işlevselliği sunar. IBM, altyapıyı (ağ, depolama ve bilişim kaynakları) yönetir, uygulama için yükseltmeler sağlar ve altyapı ile ilgili güvenlik ve gizlilik denetimlerini güncel tutar.

Bulut Hizmeti, Müşterinin özgün iş gereksinimlerini karşılamak için Uzantıları uygulamasına olanak sağlamak üzere tasarlanmıştır.

#### 1.1 Temel Abonelikler

Bulut Hizmeti için geçerli olan Bulut Hizmeti abonelik seçenekleri (her biri "Temel Abonelik" olarak anılacaktır) aşağıda açıklanmıştır. İşlem Belgesi, satın alınmış olan Temel Aboneliği/Abonelikleri tanımlar. Bu belgede Bulut Hizmetine yapılan atıflar, satın alınan Temel Abonelik/Abonelikler için geçerlidir.

##### 1.1.1 IBM Commerce Service

IBM Commerce Service, işletmeden tüketiciye (B2C), işletmeler arası (B2B), kanal ortakları aracılığıyla dolaylı olarak veya tüm bu yöntemler eşzamanlı olarak kullanılarak dijital satışa olanak sağlayan bir e-ticaret bulut hizmetidir. Birincil özellikleri arasında aşağıdakiler yer alır:

- Katalog Yönetimi Pazarlama ve Promosyon Türleri
- Sözleşme Yönetimi
- Gezinme ve Arama
- Fiyatlandırma Desteği
- Sistem Bütünleştirme Desteği
- Çok Sayıda Sanal Mağaza Oluşturma ve Yönetimi

##### 1.1.2 IBM Commerce Service Essentials

IBM Commerce Service Essentials olanağı, ayrıntıları bu Hizmet Tanımında belirtildiği şekilde, aşağıda belirtilen sınırlamalar ve farklılıklarla birlikte, IBM Commerce Service ile eşdeğer işlevsel yetenekler sağlar:

- Dört adet Hizmet İsteği birimi
- Temel Aboneliğe dahil edilen en fazla üç aylık kurulum
- Yalnızca Test ve Üretim Ortamları
- Olağanüstü Durum Kurtarma için 168 Saat (yedi gün) Kurtarma Süresi Hedefi ve 48 Saat Kurtarma Noktası Hedefi

##### 1.1.3 IBM Order Management Service

IBM Order Management Service, dahili ve harici tedarik kaynaklarının Müşteri hizmetleri seviyelerini ve iş kurallarını karşılamasına olanak sağlayan, çok yönlü kanal sipariş yönetimi bulut hizmetidir. Bulut Hizmeti, Müşterinin tedarikçileri ile işbirliği aracılığıyla küresel ağlar genelindeki talebin, envanterin ve arzın tek bir görünümünü sunmak için çok sayıda kanal genelindeki siparişleri birleştirir. Bulut Hizmeti, veri ambarıyla, finansal, vergi, ödeme süreçleriyle ve diğer dahili ve harici süreçlerle bütünleşir.

IBM Order Management Service aşağıdakileri kapsar:

- Dağıtık Sipariş Yönetimi

Tüm kanallardan alınan siparişleri birleştirir, yönetir ve izler. Akıllı kaynak temin motoru, kuruluşun tamamındaki sipariş yönetimini koordine eder. Sipariş yaşam çevriminin değiştirilmesi, iptal edilmesi, takibi ve izlenmesi için tek sipariş havuzu sağlar.

- b. Küresel Envanter Görünürlüğü  
Çok sayıda sistemden elde edilen envanter bilgilerini birleştirir, tüm arz ve talebin tek bir görünümünü oluşturur. Envanterin role özgü görünümünü sağlar.
- c. Tersine Lojistik  
Onarım yaşam çevriminin takip edilmesine olanak sağlamak için çok sayıda iade/onarım talebini orijinal satış siparişleriyle ilişkilendirir. İş kuralları doğrultusunda, envanteri uygun lokasyona kadar tersine takip eder.
- d. Operasyonel Raporlama  
IBM Cognos Analytics on Cloud aracılığıyla, günlük operasyonlar için işlemel Bulut Hizmeti verileri doğrultusunda raporlama yetenekleri sağlar. IBM Cognos Analytics on Cloud, bu Bulut Hizmetinin amaçları doğrultusunda, Müşterinin yalnızca IBM Cognos analitik örneklerini, Cognos tamamlayıcı dillerini, çerçeve yöneticisini, rapor stüdyosunu, dinamik sorgusunu, veri modüllerini ve örnek raporlarını kullanmasına izin verir. IBM Cognos Analytics on Cloud, yalnızca Bulut Hizmeti verileri Bulut Hizmeti yetki belgesinde belirtilen sınırlar dâhilinde kullanılarak, haftada 140 adet operasyonel rapor oluşturulması için kullanılabilir ve diğer herhangi bir amaçla ya da diğer herhangi bir biçimde the Bulut Hizmetinden ayrı olarak kullanılamaz. Müşterinin diğer herhangi bir havuzla kullanılmak üzere IBM Cognos Analytics on Cloud olanağından verileri çekmesi yasaklanmıştır. Raporlama için mevcut olan veriler, etkin veri tabanı içerisinde yedi günlük bir süre ile sınırlıdır. Müşterinin IBM Cognos Analytics on Cloud olanağına erişimi ve bu olanağı kullanımı, IBM Cognos Analytics on Cloud için <http://www-3.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou> adresinde mevcut olan en son Kullanım Koşulları belgesine tabidir. Bir çelişki olması durumunda, bu Hizmet Tanımı'nda yer alan koşullar IBM Cognos Analytics on Cloud Kullanım Koşulları belgesinin yerini alır. IBM Cognos Analytics on Cloud olanağı için IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Destek El Kitabında belirtilen koşullar, bu işlev için geçerlidir.

#### 1.1.4 IBM Configure Price Quote Service

IBM Configure Price Quote Service, aşağıdakilere olanak sağlayan bir Bulut Hizmetidir:

- a. Yapılandırıcı  
Ürünlerin ve hizmetlerin birçok seçeneğe ve öğeye özgü iş kurallarına dayalı olarak özelleştirilmesi.
- b. Fiyatlandırma  
Müşterinin geçerli pazar dilimi için ürün ve hizmet fiyatlandırmasının yönetilmesi ve güncellenmesi.
- c. Fiyat Teklifi Verme  
Birden fazla teklifin oluşturulmasına, tekliflerin görüşülmesine ve kabul edilen teklifin siparişe dönüştürülmesine izin verilmesi.
- d. Katalog  
Talep zincirinin tamamında katalog bilgilerinin sağlanması ve ürünlerin, hizmetlerin, paketlerin, parçaların ve donatıların satışının yönetilmesi.
- e. Operasyonel Raporlama  
IBM Cognos Analytics on Cloud aracılığıyla, günlük operasyonlar için işlemel Bulut Hizmeti verileri doğrultusunda raporlama yetenekleri sağlar. IBM Cognos Analytics on Cloud, bu Bulut Hizmetinin amaçları doğrultusunda, Müşterinin yalnızca IBM Cognos analitik örneklerini, Cognos tamamlayıcı dillerini, çerçeve yöneticisini, rapor stüdyosunu, dinamik sorgusunu, veri modüllerini ve örnek raporlarını kullanmasına izin verir. IBM Cognos Analytics on Cloud, yalnızca Bulut Hizmeti verileri Bulut Hizmeti yetki belgesinde belirtilen sınırlar dâhilinde kullanılarak, haftada 140 adet operasyonel rapor oluşturulması için kullanılabilir ve diğer herhangi bir amaçla ya da diğer herhangi bir biçimde the Bulut Hizmetinden ayrı olarak kullanılamaz. Müşterinin diğer herhangi bir havuzla kullanılmak üzere IBM Cognos Analytics on Cloud olanağından verileri çekmesi yasaklanmıştır. Raporlama için mevcut olan veriler, etkin veri tabanı içerisinde yedi günlük bir süre ile sınırlıdır. Müşterinin IBM Cognos Analytics on Cloud olanağına erişimi ve bu olanağı kullanımı, IBM Cognos Analytics on Cloud için <http://www-3.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou> adresinde mevcut olan en son Kullanım Koşulları belgesine tabidir. Bir çelişki olması durumunda, bu Hizmet Tanımı'nda yer alan koşullar IBM Cognos Analytics on Cloud Kullanım Koşulları belgesinin yerini alır. IBM Cognos Analytics on Cloud olanağı için IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Destek El Kitabında belirtilen koşullar, bu işlev için geçerlidir.

## 1.2 IBM Tarafından Başlatılan Güncellemelerin Devreye Alınması

IBM; yükseltmelerin, yamaların ve Güvenlik Yamalarının (topluca "IBM Tarafından Başlatılan Güncellemeler" olarak anılacaktır) uygulanması dahil olmak üzere Bulut Hizmetinin gerekli bakım ve güncelleme işlemlerini gerçekleştirir. IBM Tarafından Başlatılan Güncellemelerin uygulanması, Müşterinin aylık Hizmet İsteği tahsisi kapsamında değerlendirilmez.

IBM Tarafından Başlatılan Güncellemeler, muhtelif zamanlarda, Bulut Hizmeti tarafından sağlanan işlevlerin, kullanıcı çıkışlarının ya da uygulama programlama arabirimlerinin (API) yerini alabilir ya da bunları kullanımdan kaldırabilir. IBM, IBM Tarafından Başlatılan Güncellemeyi takip eden 180 gün boyunca, kullanımdan kaldırılan işlevleri, kullanıcı çıkışlarını ve Uygulama Programlama Arabirimlerini desteklemeye devam edecektir. IBM, saptanmış çözüm alternatiflerini ve IBM'in güncellenmiş programlama standartlarını Müşteriye sağlayacaktır. Müşteri, 180 günlük sürenin sona ermesinden önce kullanımdan kaldırılmış olan işlevlerin, kullanıcı çıkışlarının ve Uygulama Programlama Arabirimlerinin kullanımına son vermeyi, Uzantılar içerisindeki tüm atıfları kaldırmayı ve IBM'in güncellenen programlama standardına uymayı kabul eder.

IBM, IBM Tarafından Başlatılan Güncellemeyi Üretim Ortamında uygulayacağını 90 gün öncesinden Müşteriye bildirecektir ve Güvenlik Yamasını Üretim Ortamında uygulayacağını 30 gün öncesinden Müşteriye bildirecektir. Ancak IBM, Üretim Ortamının uygulama ve altyapı katmanında bulunan önemli güvenlik açıklarını ve riskleri gidermek için gerekli gördüğü Güvenlik Yamalarını önceden bildirimde bulunmadan ya da Müşteriye test süresi sağlamadan uygulayabilir.

IBM, IBM Tarafından Başlatılan Güncellemeyi, Üretim Öncesi Ortama ve Üretim Ortamına geçirmeden önce tüm Üretim Dışı Ortamlarda test edilmesi için Müşteriye 60 günlük bir test süresi sağlayacaktır. IBM, Güvenlik Yamasını Üretim Öncesi Ortama ve Üretim Ortamına geçirmeden önce tüm Üretim Dışı Ortamlarda test edilmesi için Müşteriye 30 günlük bir test süresi (topluca, geçerli "Kalite Güvence Testi Süresi" olarak anılacaktır) sağlayacaktır.

IBM Tarafından Başlatılan Güncellenmenin Müşteri tarafından Kalite Güvence Testi Süresi içerisinde tamamlanmasının ardından, saptanan herhangi bir sorun Müşteri tarafından IBM'e bildirilecektir veya Müşterinin onayını takip eden 15 gün içerisinde IBM Tarafından Başlatılan Güncellenmenin, Üretim Öncesi ve Üretim Ortamlarında devreye alınabileceği Müşteri tarafından derhal IBM'e bildirilecektir.

IBM Tarafından Başlatılan Güncellenmenin bir Uzantıda saptanan sorun nedeniyle Kalite Güvence Testi Süresinin sona ermesinin ardından Üretim Ortamında uygulanmaması durumunda:

- Müşteriye sorunu gidermek ve IBM Tarafından Başlatılan Güncellenmenin devreye alınmasına izin vermek için 15 gün süre tanınacaktır;
- Sözleşmede sağlanan herhangi bir garanti, Bulut Hizmeti için geçerli olmayacaktır;
- IBM, güncellenmemiş Bulut Hizmetinin desteklenmesi sırasında karşı karşıya kaldığı ek maliyetleri Müşteriye fatura edebilir; ve
- IBM, kendi takdirinde olmak üzere, IBM Tarafından Başlatılan Güncellenmenin, Üretim Ortamında devreye alınmaması durumunda Müşterinin Bulut Hizmetine erişiminin askıya alınacağını 30 gün öncesinden Müşteriye bildirebilir. Yukarıda belirtilenlere etki etmeksizin, Müşterinin çözülmeyen karmaşık bir sorun nedeniyle onaydan imtina etmesi sonucunda IBM'in IBM Tarafından Başlatılan Güncellemeyi devreye alamaması durumunda IBM, kendi takdirinde olmak üzere, karşılıklı olarak kabul edilebilir olan bir düzeltme ve devreye alma planı belirlenmesi için Müşteriyle birlikte çalışabilir.

IBM Tarafından Başlatılan Güncellenmenin, Üretim Ortamında devreye alınmaması sonucunda yüksek önem düzeyine sahip bir güvenlik açığının mevcut olduğunun ya da olabileceğinin IBM tarafından saptanması durumunda, Müşterinin Bulut Hizmetine erişimi IBM Tarafından Başlatılan Güncellenmenin devreye alınmasına kadar IBM tarafından derhal askıya alınabilir.

Müşteri, bir Uzantı Sorunu nedeniyle IBM Tarafından Başlatılan Güncellenmenin, Üretim Ortamında devreye alınmadığı ya da Müşterinin değişikliği onaylamamasının IBM Tarafından Başlatılan Güncellenmenin Uzantılar üzerindeki etkisinden kaynaklanmadığı durumlarda, Kalite Güvence Testi Süresinin ardından Bulut Hizmetinin kullanımı ile bağlantılı olarak ortaya çıkacak herhangi bir üçüncü kişi iddiasına karşı, anılan iddianın IBM Tarafından Başlatılan Güncellenmenin uygulanmış olması durumunda önlenebilecek olması ölçüsünde, IBM'i tazmin etmeyi, savunmayı ve bu iddialardan sorumlu tutmamayı kabul eder.

### 1.3 Uzantılar

Uzantılar, Müşterinin Bulut Hizmeti Uygulaması için yazılım uzantıları oluşturarak Bulut Hizmetini iş gereksinimlerini karşılayacak biçimde yapılandırmasına olanak sağlar. Uzantılar, Bulut Hizmetinin kullanımı sırasında sağlanan içeriktir ve Bulut Hizmetinin parçası değildir. Müşteri, tüm Uzantıların geliştirilmesinden, yönetilmesinden, bakımından ve desteklenmesinden sorumludur. Müşteri, Uzantıların oluşturulması için IBM ile veya IBM tarafından özel olarak yazma yetkisi verilmiş bir üçüncü kişi yüklenici ile ayrı bir sözleşme imzalayabilir.

a. Müşteri tarafından oluşturulan Uzantılar aşağıdaki ek hüküm ve koşullara tabidir:

- (1) Müşteri, Uzantıların geliştirilmesi ve sağlanması ile bağlantılı olarak Olanak Standartlarına uymayı kabul eder.
- (2) IBM, Uzantıların tasarım belgelerini, test planlarını, test sonuçlarını ve nesne kodunu Sözleşmenin koşullarına uygunluk açısından inceleme ve onaylama ya da reddetme hakkına sahip olacaktır.
- (3) IBM, Müşterinin IBM tarafından belirlenen performans testlerini gerçekleştirmesini gerekli kılabilir. Müşteri, IBM tarafından incelenecek tasarım belgelerini, test planları ile sonuçlarını ve nesne kodunu Bulut Hizmetinin canlıya geçişinden makul bir süre önce sağlayacaktır ve IBM tarafından belirlenen sorunların çözülmesi için IBM ile işbirliği yapacaktır.
- (4) Müşteri, virüsler, Truva atları, hizmet engelleme dâhil olmak üzere kötü niyetli yazılımların ve diğer kesintiye neden olan ve gizli teknolojilerin Uzantılara dâhil edilmesini önlemek için bir programı devreye almayı ve güncel tutmayı kabul eder.
- (5) IBM, güvenlik açıkları ve/veya kötü niyetli yazılımlar için Uzantıları izleyebilir ve tarayabilir. IBM, Uzantıları herhangi bir Bulut Hizmeti ortamından kaldırabilir ya da güvenlik açığı veya kötü niyetli yazılım sorunu çözülünceye kadar Bulut Hizmetini askıya alabilir.
- (6) Uzantılar, Bulut Hizmetinden bağımsız olarak işleyen herhangi bir üçüncü kişi ticari ya da paket yazılım ürününü içermeyecektir ya da eklemeyecektir ve bu gibi herhangi bir üçüncü kişi ticari ya da paket yazılım ürününün eklenmesi yasaktır.
- (7) Müşteri, abonelik süresi boyunca Bulut Hizmeti ve Uzantılar ile çalışmak için yeterli bilgi birikimine ve beceri düzeyine sahip personeli eğitmekten ve elinde tutmaktan sorumludur. Gerekli olan herhangi bir eğitimin ya da eğitim desteğinin maliyeti Müşteri tarafından karşılanacaktır. IBM, Müşterinin gerekli görevleri makul destek ile yerine getiremeyeceğini belirlemesi durumunda, yalnızca kendi takdirinde olmak üzere, Müşterinin IBM profesyonel hizmetler personeli ile uygulamalı bilgi aktarımı etkinlikleri gerçekleştirmesini gerekli kılabilir. Anılan bilgi aktarımı etkinliklerinin maliyeti, IBM ile bağlı kuruluşları arasında olmadığı sürece Müşteri tarafından karşılanacaktır. IBM, Müşteri tarafından talep edilmesi durumunda, anılan eğitimi ek ücret karşılığında Müşteriye sağlayacaktır.
- (8) Bulut Hizmetinde barındırılmak üzere IBM'e sağlanan Uzantılara ilişkin ve Uzantıların içerdiği tüm hak, mülkiyet ve menfaat ya da lisans Müşteriye ya da Müşterinin lisans verenlerine ait olmaya devam edecektir. Müşteri, Bulut Hizmetinde barındırılması amacıyla Müşteri Uzantılarının IBM'e sağlanması için gerekli olan tüm haklara sahip olduğunu ve Müşteri Uzantılarının ya da IBM tarafından Bulut Hizmeti aracılığıyla barındırmanın herhangi bir üçüncü kişi patentini ya da telif hakkını ihlal etmediğini IBM'e beyan ve taahhüt eder.
- (9) Müşteri, IBM'in ve alt yüklenicilerinin Uzantıları barındırması ve diğer herhangi bir biçimde yükümlülüklerini yerine getirmesi için gerekli olan tüm hakları ve lisansları dünya çapında geçerli, telif hakkı ücretinden muaf, ücreti tam olarak ödenmiş, geri alınabilir ve alt lisansı verilebilir biçimde IBM'e verir ve tüm Uzantılar için Gerekli İzinleri en kısa süre içinde almayı ve yürürlükte tutmayı kabul eder. Müşteri, talep edilmesi durumunda anılan hakların, lisansların ya da Gerekli İzinlerin kanıtlarını IBM'e sağlayacaktır. IBM, Müşterinin anılan hakları, lisansları veya Gerekli İzinleri en kısa süre içinde alma ve sağlama yükümlülüğünü yerine getirmemesinden etkilendiği ölçüde yükümlülüklerinden muaf hale gelecektir. Bu paragrafta, "Gerekli İzinler" ifadesi anılan Uzantıların sağlayıcılarının, lisans verenlerinin ya da sahiplerinin mülkiyet ya da fikri mülkiyet hakları ihlal edilmeksizin Uzantıların türevlerinin oluşturulması da dahil olmak üzere, münhasır olarak bu Hizmet Tanımı kapsamındaki yükümlülüklerin yerine getirilmesi için gerekli olduğu ölçüde Uzantılara elektronik olarak ve diğer biçimlerde erişilmesi, bunların kullanılması ve/veya değiştirilmesi için gerekli olan hak

veya lisansın IBM'e ve alt yüklenicilerine verilmesi için gerekli olan tüm izinleri, lisansları veya onayları ifade eder.

- (10) Müşteri, Uzantılar aracılığıyla eklediği kodun, verilerin ve diğer nesnelerin güvenlik riskini artırmamasını veya IBM tarafından bu Hizmet Tanımında yapılan bir değişiklik ya da bir ekleme yoluyla açıkça kabul edilmedikçe ek sertifikasyon gereksinimleri oluşturulmasını sağlayacaktır. Müşteri, yukarıda belirtilen hükümlerden herhangi birini sınırlamaksızın aşağıdakileri yerine getirecektir: (a) herhangi bir güvenlik açığına saptamak için tüm Uzantılar üzerinde web uygulaması ve statik kod güvenlik açığı taramaları gerçekleştirecektir; (b) bir güvenlik açığı taramasında saptanan ve Uzantıların içerdiği ya da Uzantılarla bağlantılı olarak sağlanmış olan herhangi bir güvenlik açığının varlığını IBM'e yazılı olarak bildirecektir.
- b. Müşteri, Uzantıların ilgili Üretim Dışı Ortamlarda devreye alınmasından ve tüm testlerinin gerçekleştirilmesinden sorumludur.
- c. Müşteri, canlıya geçişten önce Uzantıları ilgili olduğu şekilde Üretim Öncesi, Üretim ve Olağanüstü Durum Kurtarma Ortamlarında devreye alacaktır.
- d. IBM, Müşterinin canlıya geçişinin ardından, bir Hizmet İsteği aracılığıyla Uzantıları ilgili olduğu şekilde Üretim Öncesi, Üretim ve Olağanüstü Durum Kurtarma Ortamlarında devreye alacaktır.
- e. Uzantıların oluşturulması ya da diğer tümleşik bileşenlerin etkinleştirilmesi gibi IBM tarafından Uzantıların desteklenmesi amacıyla gerçekleştirilecek ek Bütünleştirme, Test, Üretim Öncesi ya da Üretim Ortamı devreye alma işlemleri, IBM ile Müşteri arasında imzalanacak ayrı bir hizmet bildiriminde tanımlanabilir ve anılan hizmet bildiriminde belirtilecek koşullar ve ücretler uyarınca fatura edilecek ayrı ücretlere tabi olacaktır.

#### 1.4 Bulut Hizmeti Ortamları

Temel Bulut Hizmeti, IBM'in desteklediği ve gerekli ağ, donanım ve sistem yükseltmelerini sağladığı yazılımın çalıştırılması için gerekli işlevsel altyapıyı sunar. IBM, Temel Abonelik kapsamında, aşağıdaki ortamların her birinden bir adet sağlar. Ek ortamlar ya da bağımsız ortamlar, talep üzerine ve ek ücret karşılığında sağlanır.

- **Bütünleştirme Ortamı**

Yalnızca Uygulama ve herhangi bir Uzantı dahil olmak üzere yeni Bulut Hizmetinin bütünleştirilmesi ve işlevsel testlerinin gerçekleştirilmesi için kullanılacak işlevsel açıdan eşdeğer olan tek bir üretim ortamı eşgörünümünü ve bunu destekleyen altyapıyı sağlar. Test Ortamında devreye alınmaya hazır olan bir derleme (build) elde edilmesi için Bütünleştirme Ortamında günde birkaç defa devreye alma gerçekleştirilmesi öngörülmektedir. IBM Commerce Service Essentials olanağına dâhil değildir.
- **Test Ortamı (Kalite Güvence Ortamı olarak da bilinir)**

Uygulama ve herhangi bir Uzantı dahil olmak üzere tipik olarak yeni Bulut Hizmetine ilişkin kalite güvence, performans ve nihai test işlemlerinin gerçekleştirilmesi için kullanılacak bir adet, işlevsel açıdan eşdeğer üretim ortamı eşgörünümünü ve bunu destekleyen altyapıyı sağlar. Test Ortamı, ilgili ise, tipik olarak yalnızca Üretim Öncesi, Üretim ve Olağanüstü Durum Kurtarma Ortamlarına nihai olarak geçirilmeye hazırlık niteliğinde devreye alınan kararlı kod akışlarını içerir.
- **Üretim Öncesi Ortam**

Nihai Uygulamanın yapılandırılmalarının herhangi bir Uzantıyla birlikte devreye alınması ve Müşteri kabul testine tabi tutulması için üretim ortamının sınırlı bir kopyasını sağlar. Bu Ortam, tüm zamanlarda üretim açısından operasyonel ve uyumluluk standartlarında tutulur, ancak Hizmet Seviyesi Sözleşmesi kapsamında değildir. Bu, Müşteri tarafından gerçekleştirilecek kullanıcı kabul testleri ve Üretim ortamında canlıya geçişten önce gerçekleştirilecek nihai performans değerlendirmesi/testleri için birincil konumdur. IBM Commerce Service Essentials olanağına dâhil değildir.
- **Üretim Ortamı**

Bulut Hizmetinin yaşam çevrimi yönetiminde tüm "Çalıştırma" yazılımları için nihai varış noktasıdır. Bu sisteme erişim, yalnızca IBM personeliyle ve yetkili kullanıcılarla sınırlıdır. Üretim Ortamı, bir kuruluşun son kullanıcılarının ve Müşterilerinin iş süreçlerini ve işlemlerini yürütmek için operasyonel bazda eriştiği ve kullandığı Uygulamadan, sistemlerden ve bunları destekleyen sistem altyapısından oluşur.

- Olağanüstü Durum Kurtarma Ortamı  
Abonelik birimlerini barındırma kapasitesine sahip olan, Üretim Ortamıyla eşitlenen ve Üretim Öncesi altyapıda pasif durumda tutulan bir sınırlı üretim ortamı kopyası sağlar. Olağanüstü Durum Kurtarma Ortamı, kaçınılmaz bir durum sonucunda üretim veri merkezinin kurtarılamaz hale gelmesi ve IBM tarafından bir Olağanüstü Durum ilan edilmesi olasılığına karşı sürekli olarak hazır durumda tutulur. Olağanüstü Durum Kurtarma Ortamı etkinleştirildiğinde, Üretim Öncesi Ortamı kullanılamaz. IBM Commerce Service Essentials olanağına dâhil değildir.

## 1.5 Bulut Hizmetinin Bütünleştirilmesi

Bulut Hizmeti, eski ve destek sağlayan hizmetlerle bütünleştirme için çeşitli yöntemleri destekler. Aşağıda belirtilen yetenekler, sanal ya da fiziksel devrelerin kullanımı dahil ya da hariç olmak üzere Bulut Hizmeti kapsamında sağlanır.

- Uygulama Programlama Arabirimi (API)  
Yazılımların ve uygulamaların oluşturulması için bir dizi yordam, iletişim kuralı ve araçtır.
- İleti Kuyruğu (MQ)  
Süreçler arası iletişim (IPC) ya da aynı süreç içindeki iş parçacıkları arasında iletişim sağlar. Bu özellik, Bulut Hizmetinin, dışa dönük Java Messaging Service (JMS) bağlantıları aracılığıyla İleti Kuyruğu (MQ) ağları ya da noktadan noktaya iletişim için bir uç noktası haline gelmesine izin verir. Bulut Hizmeti, Bulut Hizmetinin bir parçası olmayan iki (2) ya da daha fazla uç nokta arasında bir içe dönük bağlantı noktası ya da yönlendirme sağlamaz.
- Güvenli Dosya Aktarma Protokolü (SFTP) veya SSH Dosya Aktarma Protokolü  
Güvenli ve güvenilir veri akışı üzerinden dosya erişimi, dosya aktarımı ve dosya yönetimi sağlayan bir ağ protokolüdür. Bulut Hizmeti, Uzantılar tarafından tüketilecek gelen dosya aktarımları için bir SFTP sunucusu sağlar. Verilerin ve raporların Bulut Hizmetinden dışa aktarılması, Uygulamada ya da Uzantılarda yerleşik hale getirilen bir java tabanlı SFTP istemcisi kullanılarak gerçekleştirilebilir. SFTP aktarımları, verilerin atıl durumdayken korunması için dosya düzeyinde şifreleme gerektirir.

## 1.6 İzleme

IBM, fiziksel donanımın sağlık durumundan Bulut Hizmetinin performansına kadar Bulut Hizmetinin değerlendirilmesi amacıyla tasarlanan aşağıdaki izleme işlevlerini sağlar:

- Bulut Altyapısı İzleme  
Bulut altyapısı platformunun sağlığını ve durumunu izler;
- Uygulama İzleme  
Uygulamanın sağlığını ve durumunu izler;
- Sentetik İzleme  
Uygulamayla bağlantılı olarak çalışan Uzantıların sağlığının ve durumunun izlenmesi için "kullanıcı tıklatmalarının benzetimi".
  - a. Üretim Ortamı İzleme
    - (1) IBM, platform izleme araçlarına arızanın ve etkinin önem derecesi doğrultusunda yanıt verecektir. IBM, Uygulamanın kullanılabilir olmaması durumunu Önem Derecesi 1 destek vakası olarak kabul edecek ve sorunun önem derecesini belirlemeye başlayacaktır.
    - (2) IBM, Müşteri tarafından geliştirilen sentetik kullanım senaryoları için izleme sağlayacaktır ve Bulut Hizmeti üzerindeki etkiyi esas alarak uygun destek vakasını izleyecek ve açacak ve sorunun önem derecesini belirlemeye başlayacaktır. Sentetik izleme, "kullanıcı tıklatmalarının benzetiminin" izlenmesi ile sınırlıdır. IBM, Bulut Hizmetinin kullanılabilirliğini kullanıcının bakış açısından değerlendirmek için Müşterinin sentetik izlemesini izler. Bu işlem, belirli bir kullanıcı deneyiminin tıklatma yollarının benzetimini kapsayan otomatikleştirilmiş bir yöntemle gerçekleştirilir.
  - b. Üretim Dışı Ortam İzleme
    - (1) IBM, saptanan Test veya Üretim Öncesi Ortam Uygulamasının kullanılabilir olmaması durumunu Önem Derecesi 2 destek vakası olarak kabul edecek ve sorunun önem derecesini belirleyecektir. Sorunun Müşterinin sorumluluğundaki bir alanda bulunması durumunda, IBM durumu Müşteriye bildirecek ve vakayı takip etmeye devam edecektir.

- (2) IBM, saptanan Bütünleştirme Ortamı Uygulamasının kullanılabilir olmaması durumunu Önem Derecesi 3 destek vakası olarak kabul edecek ve bilinen son çalışan yedeği geri yükleyerek ya da yeniden kurulum gerçekleştirerek sorunu giderecektir.

## 1.7 Yedekleme

IBM, Üretim, Üretim Öncesi ve Olağanüstü Durum Kurtarma verilerini en az günde bir defa, bir yerel disk deposuna yedekleyecektir. Veriler, temel altyapı yapılandırmasını, ürün yapılandırmasını, Uzantıları ve çöken bir sistemin kurtarılması için gerekli olan dosyaları kapsar. Yerel yedekler, her gece bir uzak depolama lokasyonuna taşınacaktır ve yedi gün boyunca saklanacaktır. Yedekler, Olağanüstü Durum Kurtarma Planını tamamlar.

## 1.8 Olağanüstü Durum Kurtarma

IBM, IBM Commerce Service Essentials hariç olmak üzere, Müşterinin Üretim Ortamı için bir Tier 3 olağanüstü durum kurtarma tesisine Müşteri kurtarma yetenekleri sağlayacaktır. IBM, Bulut Hizmetini 48 saatlik bir Kurtarma Süresi Hedefiyle ve 24 saatlik bir Kurtarma Noktası Hedefiyle yeniden işler duruma getirmek için ticari açıdan makul ölçüler dahilinde çaba göstererek Olağanüstü Durum Kurtarma gerçekleştirecektir. Olağanüstü Durum Kurtarma Ortamı etkinleştirildiğinde, Üretim Öncesi Ortamı kullanılamaz.

IBM, IBM Commerce Service Essentials için, Müşterinin Üretim Ortamı ile eşdeğer yeteneklere sahip olan kullanılabilir bir veri merkezine olağanüstü durum kurtarma yetenekleri sağlayacaktır. IBM, Bulut Hizmetini 168 saatlik bir Kurtarma Süresi Hedefiyle ve 48 saatlik bir Kurtarma Noktası Hedefiyle yeniden işler duruma getirmek için ticari açıdan makul ölçüler dahilinde çaba göstererek Olağanüstü Durum Kurtarma gerçekleştirecektir.

IBM tarafından bir Olağanüstü Durum ilan edilmesi halinde, kurtarma süresi ve kurtarma noktası hedefleri açısından kaydedilen ilerleme dâhil olmak üzere kurtarma sürecinin durumuna ilişkin olarak Müşteriyle saat bazında iletişim kurulacaktır.

## 1.9 Veri Depolaması Tahsisi

Müşteriye tahsis edilen veri depolaması, Üretim Ortamı için geçerlidir ve İşlem Belgesinde belirtilmiş olduğu şekilde Müşterinin yararlanma hakkına sahip olduğu son iki (2) yıla ilişkin Sipariş Öğelerini saklamak için boyutlandırılmış depolamayı kapsar. Sistem depolama olayları doğrultusunda bu sınırlamaların aşılması durumunda, ek depolama tahsisi ücretlerinden Müşteri sorumlu olacaktır.

## 1.10 Paylaşılan Altyapı Posta Hizmeti (Yalnızca Giden)

Paylaşılan giden posta iletimi Bulut Hizmeti kapsamında sağlanır. Müşteriler, uygulamayı bu paylaşılan kaynakları iş açısından kritik önem taşımayan e-postalar, bildirimler, sistem düzeyindeki durum e-postaları ve/veya e-posta uyarıları için kullanacak biçimde yapılandırabilirler. Bulut Hizmeti, işlemsel e-postalar için ücretsiz olarak kullanılabilir, ancak IBM, iletimi, toplu e-posta kampanyaları için destek sağlanmasını ya da üçüncü kişi e-posta sistemlerinden kaynaklanan istenmeyen posta gibi e-posta sorunlarının giderilmesini taahhüt etmez. Müşteri, garantili e-posta iletimi, iyileştirilmiş iletim seçenekleri ve işlemsel e-postalar ile pazarlama kampanyaları (toplu e-postalar) desteği için ayrı bir e-posta hizmeti (örneğin: IBM Marketing Cloud) ile sözleşme imzalayabilir. Üçüncü kişi posta hizmeti ile bütünleşmeler, anılan hizmetin Uzantılar aracılığıyla gerçekleştirilmesini gerektirir ve sağlayıcı ile ayrı bir sözleşme imzalanmasını gerektirecektir.

## 1.11 Bulut Hizmetinin Kurulumu ve Üretime Hazır Olma Durumu

IBM, Bulut Hizmetini Üretime Hazır hale getirmeye yönelik kurulum etkinliklerini gerçekleştirmek için Temel Aboneliği esas alan belirli bir süre tanıyacaktır. Şu olanaklara ilişkin abonelikler: 1) IBM Commerce Service; 2) IBM Order Management Service ve 3) IBM Configure Price Quote Service, altı (6) aya kadar kurulum süresini kapsamaktadır. IBM Commerce Service Essentials, üç (3) aya kadar kurulum süresini kapsamaktadır. Kurulum etkinlikleri aşağıdakilerden oluşur:

- Bulut Hizmeti ortamlarının tahsis edilmesi;
- Uygulamanın en son sürümünün, geçerli tüm yamalarla birlikte Uygulama Ortamlarında kurulması;
- Ağ bağlantısının ve Müşterinin arka uç sistemleriyle bağlantıların kurulması; ve
- Müşterinin Uzantılarının Müşteri tarafından ilk kez devreye alınmasının tamamlanmasına olanak sağlanması için Üretim Ortamının hazırlanması.

Kurulum etkinliklerinin IBM'in denetimi dışındaki nedenlerle geçerli kurulum süresinden daha uzun sürmesi halinde, her ay için Müşteriye bir İsteğe Bağlı Kurulum ücreti fatura edilecektir. Kurulum

etkinlikleri, uygulama hizmetlerini (Müşterinin Bulut Hizmetleri tarafından desteklenen e-ticaret çözümünün özelleştirilmesi, yapılandırılması ve uygulanması ya da diğer herhangi bir şekilde hacimsel gereksinimler, görünüm ve diğer gereksinimleri ile arabirim gereksinimleri ve Uzantıların oluşturulması dahil olmak üzere Müşterinin belirli iş veya teknik gereksinimlerinin karşılanması) kapsamayacaktır. Bu hizmetler ayrı bir hizmet sözleşmesi kapsamında yerine getirilecektir.

"Üretime Hazır Olma Durumu", aşağıdaki kriterler yerine getirildiğinde gerçekleşir: (1) Kurulum etkinliklerinin tamamlanması; (2) Müşterinin, Üretim Ortamında ilk Uzantı devreye alımını tamamlaması. Bulut Hizmeti abonelik ücretleri, İşlem Belgesinde belirtildiği şekilde, Üretime Hazır Olma Durumu tamamlandığında başlar.

## 2. İsteğe Bağlı Hizmetler

### 2.1 İsteğe Bağlı Ortamlar

Aşağıda belirtilen isteğe bağlı ortamlar, temel Bulut Hizmetinin tamamlanması amacıyla ya da bağımsız bir ortam olarak kullanılabilir:

#### a. Bütünleştirme Ortamı

Ayrı kod akışlarının yönetilmesi ya da test için kullanılacak bir Bütünleştirme Ortamı sağlar. Bütünleştirme Ortamı seçeneği, bir Hizmet İsteği tahsisini kapsamaz. Aşağıdaki seçenekler bulunur:

- (1) IBM Commerce Service Integration Environment Option
- (2) IBM Order Management Service Integration Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option

#### b. Test Ortamı

Ayrı kod akışlarının yönetilmesi ya da test için kullanılacak bir Test Ortamı sağlar. Test Ortamı seçeneği, bir Hizmet İsteği tahsisini kapsamaz. Aşağıdaki seçenekler bulunur:

- (1) IBM Commerce Service QA Environment Option
- (2) IBM Order Management Service QA Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option

#### c. Pilot Ortam

Bir müşteri alt kümesi için, 12 aya kadar üretim standartlarında tutulan bir Üretim Ortamı sağlar. Bu seçenek, üretim standartlarında çalışır ve canlı müşterilerle test etme olanağı sağlar. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi ve olağanüstü durum kurtarma hariçtir. Pilot Ortam seçeneği, yirmi (20) adet otuz (30) dakikalık Hizmet İsteği biriminden oluşan bir Hizmet İsteği tahsisi içerir. Aşağıdaki seçenekler bulunur:

- (1) IBM Commerce Service Pilot Environment Option
- (2) IBM Order Management Service Pilot Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option

Pilot Ortam seçeneği, IBM Commerce Service Essentials olanağı için bir eklenti olarak sağlanmaz.

### 2.2 Ağ Bütünleştirme Seçenekleri

Aşağıdakiler, Müşteri ağları ile bütünleştirme için desteklenen, ancak zorunlu olmayan seçeneklerdir.

#### a. İnternet Üzerinde Bağlantı Beyaz Listesi Oluşturma

Bulut Hizmetine ya da Bulut Hizmetinin bölümlerine erişimi, belirli genel kullanıma açık İnternet adresleri ile sınırlar. Erişimi sınırlama olanağı, erişimi Müşterinin saptanmış lokasyonları ile sınırlama esnekliğini sunar. Beyaz liste oluşturma, Bulut Hizmetine dahildir.

#### b. İnternet Üzerinden Sanal Özel Ağ (VPN)

Bir özel ağı bir genel ağ çapında genişletir. Bir Sanal Özel Ağ (VPN), özel olarak ayrılmış bağlantılar, sanal tünel oluşturma iletişim kuralları ya da trafik şifreleme kullanılarak bir noktadan noktaya sanal bağlantı kurularak oluşturulur. Bulut Hizmeti, yalnızca bir İnternet üzerinden bütünleştirme bağlantısı şifrelenmemişse ya da gereken şekilde güvenliği sağlanmamışsa bir Sanal Özel Ağ gerektirir. Yüksek düzeyde kullanılabilirlik için yedek devreler gereklidir. Sanal Özel Ağ, Temel Aboneliğe dahil değildir ve Bulut Hizmeti için satın alınabilen bir isteğe bağlı eklentidir. Sanal Özel Ağ, isteğe bağlı bir parça olan IBM Commerce on Cloud Add-on VPN aracılığıyla sağlanır.



- c. Doğrudan SoftLayer Bağlantısı  
Çoklu İletişim Kuralı Etiket Anahtarlama (MPLS) ya da Şehir İçi Alan Ağı (MAN), vs. dâhil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere Müşteri tarafından sağlanan bir taşıyıcı hizmeti aracılığıyla Müşterinin uzak lokasyonundan bir SoftLayer Bulunma Noktasına Tek Kipli Fiber (SMF) bağlantı kullanır. Yüksek düzeyde kullanılabilirlik için yedek devreler gereklidir ve bunlar SoftLayer ağı içindeki farklı lokasyonlarda sonlandırılabilir. Doğrudan Bağlantı, Temel Aboneliğe dahil değildir ve Bulut Hizmeti için satın alınabilen bir isteğe bağlı eklentidir.
- d. Content Delivery Network (CDN)  
İş gereksinimlerine bağlı olarak, son kullanıcı performansının artırılması için gerekli olabilir. Son kullanıcı, e-ticaret müşterileri ya da işin doğası gereği belirli bir bölgeye ya da farklı bölgelere dağılmış olabilecek müşteri hizmetleri temsilcileri olabilir. İçerik İletim Ağı, Bulut Hizmetine dahil değildir. Müşterinin performans gereksinimlerinin karşılanması için gerekli olan bir üçüncü kişi İçerik İletim Ağının değerlendirilmesinden, tahsis edilmesinden ve satın alınmasından Müşteri sorumludur.

### 2.3 Bulut Hizmeti Eklentileri

- a. Aksi ifade edilmedikçe, Temel Aboneliklerin her biri için aşağıdaki eklentiler sağlanır:
- (1) IBM Call Center for Commerce on Cloud  
IBM Commerce içerisinde ya da IBM Order Management Services içerisinde müşteri hizmetleri temsilcisinin görünürlüğü, satış ve sipariş süreçlerinin yürütülmesi.
  - (2) IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade (IBM Commerce Service Essentials hariç)  
Dört saatlik kurtarma süresi ve iki saatlik kurtarma noktası hedefleri için geliştirilmiş iş sürekliliği sağlar.
  - (3) IBM Commerce on Cloud Add-on Storage (IBM Commerce Service Essentials hariç)
  - (4) IBM Commerce on Cloud Add-on VPN
  - (5) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB  
MPLS, MAN ya da benzeri bir özel devre kullanarak 1 Gigabitlik fiziksel devre aracılığıyla Bulut Hizmetini bir uzak veri merkezine bağlar.
  - (6) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB  
MPLS, MAN ya da benzeri bir özel devre kullanarak 10 Gigabitlik fiziksel devre aracılığıyla Bulut Hizmetini bir uzak veri merkezine bağlar.
  - (7) IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support  
İkinci ya da üçüncü ek zaman diliminde önem derecesi 1 haricindeki vakalar için destek verilmesini sağlar.
- b. Aşağıdaki eklenti, yalnızca IBM Commerce Service Temel Aboneliği için sağlanır:
- (1) IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service  
Müşterinin çok sayıda seçenek ve öğeye özgü iş kuralları doğrultusunda web mağazasındaki karmaşık ürünleri ve hizmetleri özelleştirmesine olanak sağlar.
- c. Aşağıdaki eklenti, yalnızca IBM Commerce Service Essentials Temel Aboneliği için sağlanır:
- (1) IBM Commerce Service Essentials Add-on Storage
- d. Aşağıdaki eklentiler yalnızca IBM Order Management Service Temel Aboneliği için sağlanır:
- (1) IBM Order Management Supply Collaboration  
Doğrudan perakendecilere sevkiyat ya da tamamlama için tedarikçilere gönderilecek satın alma siparişlerini otomatik olarak oluşturur, satın alma siparişi yaşam çevrimini yönetir ve ilişkilendirilen satın alma siparişlerinden sipariş durumunun otomatik olarak güncellenmesi dâhil olmak üzere istisnaları takip eder.
  - (2) IBM Order Management Delivery and Service Scheduling  
Sipariş işlemi sırasında teslimat zamanlamasını, kurulumu ve diğer ek hizmetleri sağlar. Tümüleşik envanter kontrolü, teslimat ve hizmet yürütme işlevleri ile kurallara dayalı taahhüt verme, sağlayıcı seçimi ve personel tahsisi kullanır.

- (3) IBM Order Management Pricing  
Ortak bir kanal çapında fiyatlandırma hizmeti olarak yapılandırılmış siparişleri esas alan, kurallara dayalı fiyatlandırma sağlar.
- (4) IBM Order Management Quoting  
Fiyat tekliflerin oluşturulmasına ve müzakere edilmesine, onay sürecinin otomatikleştirilmesine ve fiyat kurallarının uygulanmasına olanak sağlar.
- (5) IBM Order Management Configurator  
Müşterilerin, satış temsilcilerinin ve kanal ortaklarının karmaşık ürünleri ve hizmetleri çok sayıda seçenek ve ögeye özgü iş kuralları doğrultusunda özelleştirmesine olanak sağlar.
- (6) IBM Order Management Store  
Fiziksel mağaza envanterinin küresel görünümünün mağaza çalışanları tarafından yönetilmesine olanak sağlar:
  - (a) Gerçek zamanlı envanter denetimleri ve sipariş verme
  - (b) Alternatif sipariş yönetimi seçenekleri
    - (i) Mağazadan teslim alma
    - (ii) Mağazadan sevk etme
    - (iii) Dağıtım merkezinden doğrudan sevkiyat
  - (c) Özel siparişler
- (7) IBM Order Management Store Inventory Management  
Mağaza Kullanıcılarının gelişmiş envanter lokasyonu bilgilerini (envanterin mağaza içindeki konumu) ve mağazada tek gezinme ile çok sayıda siparişin eşzamanlı olarak toplanması gibi gelişmiş özellikleri kullanmasına olanak sağlar.

## 2.4 Kullanım Başına Ödeme Esasında Sağlanan Hizmetler

Müşteri, Bulut Hizmetinde desteklenen saat başına azami Sipariş Ögesi sayısının yetki verilen azami Sipariş Ögesi sayısını aştığı takvim aylarını karşılamak için, artırma yeteneklerini aşağıdaki Olanak Standartları bölümünde belirtilen standarda kıyasla yükseltebilir. Artırma yeteneği, saatte 1000 Sipariş Ögesinin katları şeklinde artırılabilir ve "kullanım başına ödeme" esasına göre fatura edilecektir. Müşterinin artırılmış işlem kapasitesi talep etmiş olduğu aylar sırasında ve yalnızca yeteneğin Müşterinin kullanımı için mevcut olmaya devam ettiği süre boyunca bu yetenek için Müşteriye fatura düzenlenecektir. Bu hizmet, beklenen artışın gerçekleşeceği aydan/aylardan en az 60 gün önce sipariş edilecektir. Artırma yeteneği aşağıda belirtilen olanaklar için geçerlidir:

- IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability, hem IBM Commerce Service hem de IBM Commerce Service Essentials olanakları için geçerlidir.
- IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability

## 2.5 İsteğe Bağlı Kurulum Hizmetleri ve Kurulum Hizmetleri

- a. İsteğe Bağlı Kurulum hizmetleri, Üretime Hazır Olma Durumunun en fazla altı ay içerisinde tamamlanmaması durumunda, altı aylık kurulum süresini aşan her Temel Abonelik için sağlanır. İsteğe Bağlı Kurulum parçasının ücreti, Bulut Hizmetinin Üretime Hazır Olma Durumuna ulaşmadığı her ay için fatura edilecektir. Aşağıda belirtilen İsteğe Bağlı Kurulum hizmetleri kullanılabilir:
  - IBM Commerce Service On Demand Set-up
  - IBM Commerce Service Essentials On Demand Set-up
  - IBM Order Management Service On Demand Set-up
  - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
- b. IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up  
Bu Kurulum hizmeti, Temel Aboneliğe dâhil olan aylık Hizmet İsteği Saatlerinin aşılması durumunda Müşteri tarafından kullanılacak ek Hizmet İsteği Saatleri sağlar.
- c. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up  
Bu Kurulum hizmeti, abonelik esasına dayalı olarak sağlanan Direct Connect 1 GB olanağını oluşturur. Bu olanağın kullanımına olanak sağlanması için Kurulum hizmeti gereklidir.

- d. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up

Bu Kurulum hizmeti, abonelik esasına dayalı olarak sağlanan Direct Connect 10 GB olanağını oluşturur. Bu olanağın kullanımına olanak sağlanması için Kurulum hizmeti gereklidir.

### 3. Veri Gizliliği ve Güvenliği Tanımı

Bu Bulut Hizmeti, <http://www.ibm.com/cloud/data-security> adresinde bulunan IBM'in Veri Güvenliği ve Gizlilik İlkelerine ve bu bölümde sağlanan ek koşullara uygundur. IBM'in veri güvenliği ilkelerinde yapılacak hiçbir değişiklik, Bulut Hizmetinin güvenliğini azaltmayacaktır.

Bulut Hizmeti, kullanılan iletişim kuralına bağlı olarak, IBM ağı ile uç nokta ağları veya makineleri arasındaki veri aktarımı sırasında içeriği şifreler. IBM, verilerin atıl durumdayken dosya düzeyinde şifreleme ile korunmasını önerir, ancak bunu zorunlu tutmaz. Verilerin Kişisel Olarak Tanımlanabilir Bilgiler içermesi durumunda şifrelenmesi zorunludur. İçeriğin aktarılması sırasında güvenli bir iletişim kuralı (örneğin SFTP) kullanılmasının sağlanmasından Müşteri sorumludur.

#### 3.1 Privacy Shield

Bu Bulut Hizmeti, Müşteri, içeriği ABD'de barındırmayı seçtiğinde IBM'in Privacy Shield (Gizlilik Kalkanı) sertifikasyonunda yer alır ve aşağıdaki adreste sağlanan IBM Privacy Shield Gizlilik İlkesine tabidir: [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

#### 3.2 Kişisel Veriler ve Yasal Düzenlemeye Tabi İçerik

Bu Bulut Hizmeti, kişisel veriler veya özel nitelikli kişisel veriler 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. Bu bölümde ya da IBM ile Müşteri arasında imzalanan yazılı anlaşmayla açıkça izin verilmedikçe, yasal düzenlemeye tabi ve özel nitelikli verilerin Bulut Hizmetine yüklenmesine izin verilmez.

Bulut Hizmeti, yasaların izin verdiği yerlerde, Müşterinin müşterilerine, kullanıcılarına, personeline ve Bulut Hizmetlerine erişiyor olabilecek diğer kişilere ait kişisel olarak tanımlanabilen bilgilerin işlenmesi, depolanması, aktarılması ve bunlardan bilgi türetilmesi için kullanılabilir. Özel Nitelikli Kişisel Olarak Tanımlanabilir Bilgiler ve Kişisel Sağlık Bilgileri gibi diğer yasal düzenlemeye tabi özel nitelikli bilgilerin Bulut Hizmetine yüklenmesine izin verilmez. Kişisel Olarak Tanınmaya Yol Açacak Bilgiler, Özel Nitelikli Kişisel Olarak Tanınmaya Yol Açacak Bilgiler, Kartlı Ödeme Sektörü Hesap verileri ve Yasal Düzenlemeye Tabi İçerik, yalnızca Üretim ve Olağanüstü Durum Kurtarma Ortamlarında depolanabilir ve bu verilere ve içeriğe ilişkin işlemler bu ortamlarda gerçekleştirilebilir.

#### 3.3 Kartlı Ödeme Sektörü (PCI) Hesap Verileri

Bulut Hizmeti, Kartlı Ödeme Sektörü Hesap Verilerinin depolanması, aktarılması ya da işlenmesi amacıyla tasarlanmamıştır. Güvenlik açığı riskinin sınırlanması için Kartlı Ödeme Sektörü Hesap Verileri yeniden yönlendirilmeli, Kartlı Ödeme Sektörü Hesap Verilerini Müşterinin tarayıcısından doğrudan Kartlı Ödeme Sektörü uyumlu ödeme sağlayıcısına aktaran iFrame ya da benzeri bir teknoloji kullanılarak doğrudan aktarılmalıdır.

Gerekli ise Bulut Hizmeti, Kartlı Ödeme Sektörü Hesap Verilerinin ağdan geçmesine ve tarafsız bölge ile Uygulama katmanında bulunan sunucu görüntüleri üzerinde işlenmesine izin verecektir. Kartlı Ödeme Sektörü Hesap Verileri, bellekte işlenebilir ve Müşterinin ödeme sağlayıcısına iletilebilir, ancak veritabanına aktarılmasına ya da Bulut Hizmeti kapsamındaki herhangi bir aygıtın herhangi bir dosya sistemine yazılmasına izin verilmez.

IBM, abonelik süresi boyunca Bulut Hizmeti tarafından yönetilen bu denetimler için Kartlı Ödeme Sektörü Veri Güvenliği Standardına (PCI DSS) uyacaktır. Geçerli denetimler, Uygunluk Belgesini içeren bir Tüccarlar İçin Kendi Kendine Değerlendirme Soru Formu Sürüm D (SAQ D) ya da Kartlı Ödeme Sektörü Veri Güvenliği Standardı kapsamında belirtilen uygun raporlama yöntemi aracılığıyla belgelenecektir.

### 4. 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 Sözleşmesi yalnızca Müşteriye sağlanır ve yalnızca Üretim Ortamları için geçerli olur.

## 4.1 Kullanılabilirlik Alacakları

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

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin koşullarının karşılanamaması halinde, 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, Müşterinin olayı bildirmesinden Bulut Hizmetinin yeniden işler duruma getirilmesine kadar ölçülür ve aşağıda belirtilenleri kapsamaz:

- Planlanmış ya da duyurulmuş bir bakım kesintisi ile bağlantılı süre;
- IBM'in kontrolünde olmayan nedenler;
- Müşteri ya da üçüncü kişi içeriği veya teknolojisi, tasarımları veya yönergeleri ile bağlantılı sorunlar;
- Desteklenmeyen sistem yapılandırmaları ve platformları ya da diğer Müşteri hataları;
- Müşterinin neden olduğu güvenlik sorunu ya da Müşteri güvenlik testi;
- Uzantılar;
- Uzantıların uygun uygulama programlama arabirimini kullanmaması ya da çağırılmaması veya uygulama programlama arabirimine uygun biçimde genişlememesi veya Kullanıcının Hizmetten Çıkış yapması;
- Hizmet uygulama programlama arabiriminin ya da Hizmet işlevinin uygun olmayan biçimde kullanılması;
- IBM'in denetimi dışında olan ve kullanılabilirliği etkileyen herhangi bir yapılandırma, ayar ya da değişiklik;
- Müşterinin devreye almayı onaylamaktan imtina etmesi ya da Müşterinin anılan devreye almayı önleyecek diğer eylemleri nedeniyle IBM'in bir Güvenlik Yamasını üretim ortamında devreye alamaması; veya
- Bulut Hizmetinin geçerli Olanak Standartlarının sınırlarını aşan biçimde kullanılması.

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.

## 4.2 Hizmet Seviyeleri

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Ödemeler (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
<%99,9	%2
< %99,0	%5
< %95	%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 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	

### 4.3 Hariç Tutulan Hususlar

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi aşağıda belirtilenler için geçerli değildir: (1) Pilot Ortam; (2) satın alınan abonelik seviyeleri ya da İşlem Belgesindeki herhangi bir ödeme yükümlülüğünün ihlali de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere Müşterinin Hizmet Tanımı ya da Sözleşme kapsamındaki herhangi bir esasa ilişkin yükümlülüğünü ihlal etmesi; (3) Müşterinin devreye almayı onaylamaktan imtina etmesi ya da Müşterinin anılan devreye almayı önleyecek diğer eylemleri nedeniyle IBM'in bir Güvenlik Yamasını üretim ortamında devreye alamaması; (4) Uzantılar; Uzantıların uygun uygulama programlama arabirimini kullanmaması veya çağırılmaması ya da uygun uygulama programlama arabirimine uygun şekilde genişlememesi veya Kullanıcının Bulut Hizmetinden Çıkış yapması; (5) Bulut Hizmeti Uygulama Programlama Arabiriminin ya da Bulut Hizmeti işlevinin uygun olmayan biçimde kullanılması; veya (6) IBM'in denetimi dışında bulunan ve kullanılabilirliği etkileyen herhangi bir yapılandırma, ayar ya da değişiklik.

### 5. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek, telefon, e-posta ve çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. IBM, [http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf) adresinde çevrimiçi olarak sunulan ve teknik destek iletişim bilgilerini ve diğer bilgi ve süreçleri içeren IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Destek El Kitabı'nı sağlayacaktır. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Destek Saatleri İçindeki Yanıt Süresi Hedefleri
1	<b>Kritik düzeyde 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 eder. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirir.	1 saat içinde
2	<b>Önemli düzeyde iş etkisi:</b> 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	<b>Önemsiz düzeyde iş etkisi:</b> Hizmetin ya da işlevselliğinin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde
4	<b>Asgari düzeyde iş etkisi:</b> Bir sorgu veya teknik olmayan istek	1 iş günü içinde

## 5.1 Destek Vakası Önceliğinin Belirlenmesi

IBM ekibi, Bulut Hizmeti kapsamında, Müşteri ya da Müşterinin Yetkili Üçüncü Kişisi aracılığıyla Bulut Hizmetine ilişkin sorunlara yönelik vaka yönetimi ("Destek Vakası Önceliğini Belirleme" olarak anılacaktır) sağlayacaktır. IBM, Destek Vakası Önceliğini Belirleme kapsamında, tanılama görevleri aracılığıyla sorunu araştıracaktır. Nedenin Bulut Hizmetiyle, IBM tarafından desteklenen Uzantılarla (Müşteri ile IBM arasındaki ayrı bir sözleşme kapsamında bulunan) ya da altyapıyla bağlantılı olduğunun saptanması durumunda, sorunun çözülmesine kadar vakayı IBM yönetecektir. Çözümün Müşteri sorumluluğundaki bir alandan sağlanması gerekli ise, sorunun çözülmesinde Müşterinin ya da Müşterinin Yetkili Üçüncü Kişisinin desteklenmesi için öncelik belirleme süreci sırasında açığa çıkarılan herhangi bir ilgili tanı IBM tarafından sağlanacaktır ve vaka yönetimi araçlarıyla vaka yönetimi sağlanmaya devam edilecektir.

## 5.2 Bakım Zaman Aralıkları

Bulut Hizmeti için şu anda IBM'in standart haftalık bakım zaman aralıkları geçerlidir. Bu Bakım Zaman Aralıkları, Müşterinin uygulama yayın düzeylerinin Üretim Ortamında uygulanmasını talep edebileceği fırsatlardır. Kısıtlamalar geçerli olabilir ve IBM ile koordinasyon gereklidir. Bu bakım zaman aralıkları, Bulut Hizmetinin mutlaka devre dışı olacağı ya da kullanılmayacağı anlamına gelmez ve IBM etkinlikleri için Hizmet kesintileri asgari düzeye indirgenecektir. Müşterinin Uzantıları için bakım etkinlikleri varsa, bu bakım etkinliğinin bakım zaman aralıkları sırasında gerçekleştirilmesi gerekir. IBM, bakım zaman aralıkları sırasında Bulut Hizmetinin kullanılabilir olmayacağını Müşteriye bildirecektir ve Bulut Hizmetinin planlı bakım nedeniyle kapalı kalacağı süre bir takvim ayı içerisinde sekiz saati aşmayacaktır.

Başka planlı ya da plansız (acil durum) kapalı kalma süreleri gerçekleşebilir ve güvenlik açığı, kayıp ya da Hizmet bütünlüğü riskinin IBM tarafından çok yüksek olarak addedilmediği durumlarda Bulut Hizmetinin kullanılabilir olmayacağı en az bir iş günü öncesinden Müşteriye bildirilecektir.

## 6. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

### 6.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Yüz Bin Sipariş Ögesi** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Sipariş, Bulut Hizmeti kapsamında tanımlanmış olan herhangi bir belge türünü ifade eder. Sipariş Ögeleri, bir Siparişte yer alan kalemlerdir. Müşteri, Bulut Hizmeti tarafından yönetilen ya da işlenen toplam Sipariş Ögesi sayısının karşılanması amacıyla, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca en yakın Yüz Bine yuvarlanmış olarak yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- Bin Sipariş Ögesi** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Sipariş, Bulut Hizmeti kapsamında tanımlanmış olan herhangi bir belge türünü ifade eder. Sipariş Ögeleri, bir Siparişte yer alan kalemlerdir. Bulut Hizmeti tarafından yönetilen ya da işlenen toplam Sipariş Ögesi sayısının karşılanması amacıyla, Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca en yakın Bine yuvarlanmış olarak yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- Yetkili Kullanıcı** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Müşteri, herhangi bir yöntemle, doğrudan ya da dolaylı herhangi bir şekilde (örneğin: bir çoklama programı, aygıt ya da uygulama sunucusu aracılığıyla) Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş her özgün Yetkili Kullanıcı için ayrı, özel olarak tahsis edilmiş yetkiler edinmelidir. Müşterinin Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş Yetkili Kullanıcı sayısını karşılamaya yetecek sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- 50 Yetkili Kullanıcı** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Müşteri, herhangi bir yöntemle, doğrudan ya da dolaylı herhangi bir şekilde (örneğin: bir çoklama programı, aygıt ya da uygulama sunucusu aracılığıyla) Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş her özgün Yetkili Kullanıcı için ayrı, özel olarak tahsis edilmiş yetkiler edinmelidir. Müşteri, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilen Yetkili Kullanıcıların sayısını karşılamaya yetecek, 50'nin en yakın katına yuvarlanmış sayıda yetki edinmelidir.
- 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.

- f. **Saat** – Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Müşterinin Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca kullanılan tam ya da kısmi Bulut Hizmeti Saatlerinin toplam sayısının karşılanması için yeterli sayıda Saat yetkisi edinilmiş olmalıdır.
- g. **Bağlantı** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Bağlantı, Bulut Hizmeti ile ilgili olan bir veritabanı, uygulama, sunucu ya da başka bir aygıt türüne ilişkin bir bağlantı (link) ya da ilişkidir. Müşteri, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti ile ilişkilendirilmiş veya ilişkilendirilecek olan toplam Bağlantı sayısını karşılayacak yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- h. **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.

## 6.2 Ek Ücret Koşulları

IBM Configure Price Quote Service, 50 Yetkili Kullanıcı ücret ölçüsü kapsamında sağlanır. Müşteri, Doğrudan Satış kullanıcıları ile Çözüm Ortağı Satış kullanıcıları için ayrı olarak yeterli sayıda yetkiye sahip olmalıdır ve herhangi bir şüpheye yer verilmemesi için, bir adet 50 Yetkili Kullanıcı yetkisi, hem Doğrudan Satış kullanıcıları hem de Çözüm Ortağı Satış kullanıcıları için geçerli olamaz. "Doğrudan Satış" kullanıcıları, Müşterinin çalışanı olan temsilcilerdir ve Müşterinin potansiyel müşterileri için karmaşık ya da çok sayıda kalem ürünü için fiyatları ve fiyat tekliflerini yapılandırır. "Çözüm Ortağı Satış" kullanıcıları, Müşterinin bayilerinin ya da distribütörlerinin çalışanıdır.

## 6.3 Kurulum ve İsteğe Bağlı Kurulum Ücretleri

Kurulum ücretleri, İşlem Belgesinde belirtilen ücret üzerinden ve faturalama süresinde uygulanır.

## 6.4 Limit Aşımı Ücretleri

Ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetinin fiili kullanımı Yetki Belgesinde belirtilen yetkiyi aşarsa, limit aşımı miktarı İşlem Belgesinde belirtilen şekilde Müşteriye fatura edilecektir.

## 6.5 Kullanım Başına Ödenen Ücretleri

Kullanım Başına Ödenen ücretleri, İşlem Belgesinde belirtildiği şekilde, Müşteri tarafından kullanım başına ücret ödenen parçanın etkinleştirilmesi talep edildiğinde geçerli olacaktır.

## 7. Süre ve Yenileme Seçenekleri

Bulut Hizmetinin süresi, bu Hizmet Tanımında açıklanan Üretime Hazır Olma Durumu tamamlandığında başlar ve Yetki Belgesinde belirlenen Sona Erme Tarihine kadar devam eder. 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 bildirmedeği 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 ilk sürenin sona ermesinin ardından 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. Genel

### 8.1 Hizmet İstekleri

Bir "Hizmet İsteği", standart Bulut Hizmeti desteğinin dışında kalan ve IBM'in Müşteri adına destek sağlayacağı ya da çalışma gerçekleştireceği bir Müşteri isteğidir. Aşağıda belirtilenler olası Hizmet İsteği örneklerinden bazılarıdır, ancak tamamı bunlarla sınırlı değildir: (1) veri istekleri - veri güncellemeleri, veritabanı yapılandırması, veritabanı sorguları; (2) dosya işlemleri – dosyaların bulunması, taşınması, analiz edilmesi, sağlanması; (3) Bakım Zaman Aralıkları dışında Müşteri tarafından istenen yeniden başlatmalar – Uygulama ya da sunucu; (4) kullanıcı tarafından oluşturulan girdi sorunlarının çözülmesi, örneğin, bir kullanıcının istem dışı olarak Uygulamanın veri bütünlüğünü etkilediği ve yalnızca teknik müdahale ile çözülebilecek durumlar; (5) üçüncü kişi bağımlılıklarını ya da hizmet ortaklarını kapsayan bütünleşme noktası bakımı; (6) bir Bulut Hizmeti destek sorunu ile ilgili olmayan bir güvenlik duvarı kuralının değiştirilmesi; (7) veritabanı doğrultusunda bir rapor oluşturulması; (8) veritabanı şeması

değişiklikleri; (9) altyapı değişiklikleri gerektiren bütünleştirme noktası değişiklikleri, örneğin, güvenlik duvarları, iletiler, vs.; ve (10) küçük çaplı veri değişiklikleri.

Her Hizmet İsteği, 30 dakikalık birimler halinde ölçülür. Örneğin, 30 dakikalık ya da daha kısa süreli destek hizmetleri gerektiren Hizmet İstekleri, aylık tahsiste tek Hizmet İsteği olarak değerlendirilir. Bir saatlik destek hizmetleri gerektiren Hizmet İstekleri, aylık tahsiste iki adet Hizmet İsteği olarak değerlendirilir. Kullanılmayan Hizmet İsteği birimleri sonraki aya devredilmez. Ek aylık Hizmet İsteği birimleri, gerekli olduğu şekilde satın alınabilir.

Bulut Hizmeti, satın alınan aboneliğe uygun olarak tahsis edilen Hizmet İsteği birimleri içerir. Aşağıdaki temel olanaklara yüz (100) Hizmet İsteği birimi dahildir: 1) IBM Commerce Service; 2) IBM Order Management Service; ve 3) IBM Configure Price Quote Service.

IBM Commerce Service Essentials olanağına dört (4) adet Hizmet İsteği birimi dâhildir.

## 8.2 Müşteri Referansı

Müşteri, IBM ile Müşteri arasında aksi yazılı olarak kabul edilmedikçe, IBM'in deneyiminin bir göstergesi olarak Müşterinin şirket adını ve IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmetinin ve ilgili hizmetlerin genel niteliğini IBM'in diğer mevcut ya da potansiyel müşterilerine açıklamasını kabul eder.

## 8.3 Müşteri Verilerinin IBM Tarafından Kullanılması

IBM, Müşterinin Bulut Hizmetlerini kullanmasına ilişkin anonim ve birleştirilmiş verileri derleyip analiz edebilir ve bu derleme ve analiz sonucunda çeşitli raporlar, incelemeler, analizler ve başka çalışma ürünleri hazırlayabilir (topluca, "Derlenmiş Veriler" olarak anılacaktır). IBM, Derlenmiş Verilere ilişkin tüm mülkiyet haklarını elinde tutar. IBM, yalnızca IBM ürünlerinin kalitesinin test edilmesi ve iyileştirilmesi amacıyla, Müşterinin verilerini Test Ortamındaki bir Test sunucusuna kopyalayabilir.

## 8.4 Sona Erdirmenin Ardından Yerine Getirilmesi Gereken Yükümlülükler

Sözleşmede belirtilen sona erdirmenin sonrasında yerine getirilecek yükümlülükler ek olarak, Sözleşmenin ya da bu Hizmet Tanımının herhangi bir nedenle sona ermesi ya da sona erdirilmesi durumunda:

- IBM, ek ücret talep etmeksizin ve Müşterinin sona ermeyi ya da sona erdirmeyi takip eden 30 gün içerisinde sunulan yazılı talebi doğrultusunda, Müşterinin güncel işlem verilerinin tam ve eksiksiz bir kopyasını, Uygulama içerisinde yerel olarak mevcut olan bir biçimlendirme ile Müşteriye sağlayacaktır ve anılan verilerin sağlanmasının ardından arşivlenmiş olan verileri silecektir.
- Müşterinin resmi bir sona erdirmenin planı gerektirmesi halinde, IBM'in Ortamların bir IBM dışı veri merkezine geçirilmesini desteklemesi sırasındaki tüm çabası ve bu sırada karşı karşıya kaldığı tüm giderler, taraflar arasında kabul edilen tarifeler ve koşullar uyarınca ayrı bir sözleşme kapsamında belirtilecektir.

## 9. Müşteri Tarafından Tazminat Ödenmesi

Müşteri, bu belgede belirtilen Bulut Hizmetlerine ilişkin olarak, (i) anılan talebin yazılı olarak en kısa süre içinde Müşteriye bildirilmiş olması; (ii) anılan talebe ilişkin savunmanın ve uzlaşmanın denetiminin münhasır olarak Müşteriye ait olması; ve (iii) maliyeti ve giderleri münhasır olarak Müşteri tarafından karşılanmak üzere, Müşteri tarafından makul ölçüler dahilinde talep edilen tüm bilgilerin ve desteğin IBM tarafından sağlanması kaydıyla, 1) bir Ortamda/Ortamlarda Müşteri ya da Müşterinin saptanmış üçüncü kişisi tarafından oluşturulmuş ya da diğer herhangi bir biçimde Müşteri ya da Müşterinin saptanmış üçüncü kişisi tarafından bir Ortama sağlanmış, yüklenmiş ya da aktarılmış herhangi bir içerik (varsın, IBM tarafından ya da adına sağlanmış olan içerik bu hükme dahil değildir); 2) Müşteri tarafından ya da Müşteri adına Bulut Hizmetleri içerisinde oluşturulan ya da Müşteri tarafından Ortama sağlanan, yüklenen ya da aktarılan veriler; veya 3) Sözleşmede belirtilmiş olduğu şekilde Bulut Hizmetinin kullanımına ilişkin kısıtlamaların Müşteri ya da Müşterinin Bulut Hizmeti Kullanıcıları tarafından ihlal edilmesi sonucunda ya da bunlarla bağlantılı olarak herhangi bir üçüncü kişi tarafından öne sürülecek talepler sonucunda IBM'i tazmin etmeyi, savunmayı ve bu iddialardan sorumlu tutmamayı kabul eder.

## 10. Üçüncü Kişi Hizmetleri

Bulut Hizmeti, Üçüncü Kişi Hizmetleri ile bütünleşmeler veya bu gibi hizmetlere bağlantılar içerebilir ya da bu gibi hizmetlere erişim için kullanılabilir. Üçüncü Kişi Hizmetlerine erişim, MÜLKİYETE, HAK İHLALİ YAPILMAYACAĞINA VEYA MÜDAHALEDE BULUNULMAYACAĞINA DAİR GARANTİLER İLE BİR ÜRÜN VEYA HİZMETİN TİCARİ SATIŞ KOŞULLARINA VE BELİRLİ BİR AMACA UYGUNLUĞA İLİŞKİN ZİMNİ GARANTİLER VE KOŞULLAR DA DAHİL OLMAK ÜZERE AÇIK VEYA ZİMNİ HİÇBİR GARANTİ VERİLMEKSİZİN "OLDUĞU GİBİ" esasıyla sağlanır.



Söz konusu Üçüncü Kişi Hizmetlerine erişmek veya bunları kullanmak için üçüncü kişilerle ayrı sözleşmeler imzalamaktan ve bu sözleşmelere uymaktan Müşteri sorumludur. IBM, bu Üçüncü Kişi Hizmetlerini, Bulut Hizmeti kapsamındaki bu olanağın altında sağlamaz. IBM, Müşterinin anılan Üçüncü Kişi Hizmetlerini IBM'den ayrı bir işlem kapsamında satın alması hariç olmak üzere, bu tür herhangi bir ayrı sözleşmeye taraf değildir ve Müşteri, Sözleşmenin açık bir koşulu olarak, Bulut Hizmetiyle bağlantılı olarak kullanmak istediği ölçüde, bu tür ayrı sözleşmelerin koşullarına uymayı kabul eder. Müşterinin Bulut Hizmetiyle bağlantılı ya da Bulut Hizmeti aracılığıyla erişilen İçeriğin anılan Üçüncü Kişi Hizmetine aktarılmasını kendisi, herhangi bir Bulut Hizmeti kullanıcısı ya da diğer herhangi bir son kullanıcı adına kabul etmesi durumunda, IBM'in anılan İçerik aktarımına olanak sağlamasına Müşteri, Bulut Hizmeti kullanıcısı ve son kullanıcı tarafından izin verilir, ancak anılan etkileşim münhasır olarak Müşteri ile Üçüncü Kişi Hizmetini sunan üçüncü kişi arasında olarak değerlendirilir.

## 11. Olanak Standartları

Bu bölümde, her Temel Aboneliğin belirli işlevsel ve teknik sınırlarını ve parametrelerini açıklayan olanak standartları ("Olanak Standartları" olarak anılacaktır) açıklanır. IBM ile Müşteri arasında aksi yazılı olarak kabul edilmedikçe, Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımı ve Bulut Hizmeti üzerindeki herhangi bir uygulama ya da yapılandırma ile izin verilen Uzantılar, aşağıda belirtilen Olanak Standartları kapsamında açıklanan sınırlara ve parametrelere tabidir. Aşağıda belirtilen sınırları ve parametreleri aşacak ölçüde kullanım IBM'in yazılı onayını gerektirir ve ilgili uygulama veya özelleştirme hizmetlerine ek olarak Bulut Hizmeti için ek ücretlerle sonuçlanabilir. Olanak Standartları, Temel Abonelikler arasında farklılık gösterir ve takip eden alt bölümlerde açıklanmıştır.

### 11.1 IBM Commerce Service Olanak Standartları

Aşağıda belirtilen Olanak Standartları, hem IBM Commerce Service hem de IBM Commerce Service Essentials için geçerlidir.

xC programlama standardı, IBM Commerce Service Bilgi Merkezinde tanımlanmıştır. xC programlama standardı, IBM Commerce Service için gelecekteki IBM Tarafından Başlatılan Yükseltmeler uygulanırken Müşterinin Uzantılarında değişiklik yapma gereksiniminin ortadan kaldırılması amacıyla tasarlanmıştır. Müşteri, Uzantılarını xC programlama standardına uygun olarak uygulamayı kabul eder.

IBM Commerce Service tarafından desteklenen saat başına azami sipariş ögesi sayısı, yıllık öge sayısının artmasıyla birlikte artar. Müşterinin saat başına azami öge sayısını geçici ya da kalıcı olarak artırmaya gereksinim duyması halinde, "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability" parçası sipariş edilmelidir. Bu sayının aşılması durumunda, Bulut Hizmetinin performansı düşebilir ve Hizmet Seviyesi Sözleşmesi geçersiz hale gelir. Ek kapasite, IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability satın alınarak edinilebilir.

Bu tablo, Müşterinin abone olduğu Yüz Bin Sipariş Ögesi yetkisi birim sayısı için desteklenen saat başına azami sipariş ögesi sayısını gösterir:

Müşterinin Abone Olduğu Yüz Bin Sipariş Ögesi Birimi	Saat Başına Azami Sipariş Ögesi
1	150
2 - 5	300
6 - 10	675
11 - 17	1.020
18 - 25	1.365
26 - 37	2.055
38 - 50	2.745
51 - 75	4.500
76 - 100	6.000
101 - 125	7.500
126 - 250	9.000
251 - 275	10.500
276 - 500	15.000

Müşterinin Abone Olduğu Yüz Bin Sipariş Ögesi Birimi	Saat Başına Azami Sipariş Ögesi
501 - 750	21.000
751 - 1,000	30.000
1001 - 1250	39.000
1251 - 2.500	75.000
2501 - 3750	120.000
3751 - 5.000	240.000
5001 ve üzeri	IBM tarafından gerçek gereksinimler doğrultusunda belirlenecektir

Örneğin: 16 adet Yüz Bin Sipariş Ögesi birimine abone olan bir Müşteri, 1.020 adet Saat Başına Azami Sipariş Ögesine sahip olabilir. "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Lines Capability" aboneliği, Müşterinin her Bin Sipariş Ögesi yetkisi için herhangi bir saatte kapasitesini bin Sipariş Ögesi kadar artırmasına olanak sağlar. Kapasitenin saat başına 1.000 sipariş ögesinin katları biçiminde artırılması için çok sayıda ek birim satın alınabilir.

Öge	Olanak Standardı
Envanter Güncellemeleri	Envanter güncellemeleri, sürekli bir on beş dakikalık süre içerisinde toplam kataloğun en fazla %10'unun Bulut Hizmetine aktarılması ile sonuçlanacak fark değişikliklerinden oluşmalıdır.
Alışveriş Sepeti Başına Ortalama Öge Sayısı	İşlem Belgesinde Belirtilmiştir
Katalog Boyutu	İşlem Belgesinde Belirtilmiştir
Kayıtlı Müşteriler	İşlem Belgesinde Belirtilmiştir

## 11.2 IBM Order Management Service Olanak Standartları

Order Management Service tarafından desteklenen saat başına azami sipariş ögesi sayısı, yıllık öge sayısının artmasıyla birlikte artar. Müşterinin saat başına azami öge sayısını geçici ya da kalıcı olarak artırmaya gereksinim duyması halinde, "IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability" parçası sipariş edilmelidir. Bu sayının aşılması durumunda, Bulut Hizmetinin performansı düşebilir ve Hizmet Seviyesi Sözleşmesi geçersiz hale gelir. Ek kapasite, IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability satın alınarak edinilebilir.

Bu tablo, Müşterinin abone olduğu Yüz Bin Sipariş Ögesi yetkisi birim sayısı için desteklenen saat başına azami sipariş ögesi sayısını gösterir:

Müşterinin Abone Olduğu Yüz Bin Sipariş Ögesi Birimi	Saat Başına Azami Sipariş Ögesi
1	500
2 - 5	2.500
6 - 10	5.000
11 - 17	6.000
18 - 25	9.000
26 - 37	10.000
38 - 50	18.000
51 - 75	20.000
76 - 100	24.000
101 - 125	30.000
126 - 250	40.000
251 - 275	50.000

Müşterinin Abone Olduğu Yüz Bin Sipariş Ögesi Birimi	Saat Başına Azami Sipariş Ögesi
276 - 500	60.000
501 - 750	70.000
751 - 1,000	80.000
1.001 - 1.250	120.000
1.251 - 2.500	155.000
2.501 - 3.750	260.000
3.751 - 5.000	360.000
5.001 - 7.500	500.000
7.501 - 10.000	800.000
10.001 ve üzeri	IBM tarafından gerçek gereksinimler doğrultusunda belirlenecektir

Örneğin: 42 adet Yüz Bin Sipariş Ögesi birimine abone olan bir Müşteri, 18.000 adet Saat Başına Azami Sipariş Ögesine sahip olabilir. "Additional Peak Hourly Lines Capability" aboneliği, Müşterinin her Bin Sipariş Ögesi yetkisi için herhangi bir saatte kapasitesini bin Sipariş Ögesi kadar artırmaya olanak sağlar. Kapasitenin saat başına 1.000 sipariş ögesinin katları biçiminde artırılması için çok sayıda ek birim satın alınabilir.

Bulut Hizmeti için geçerli olan diğer olanak standartları ve hacimleri bu tabloda belirtilmiştir:

Öge	Olanak Standardı
Envanter Güncellemeleri	Envanter güncellemeleri, sürekli bir on beş dakikalık süre içerisinde toplam kataloğun en fazla %10'unun Bulut Hizmetine aktarılması ile sonuçlanacak fark değişikliklerinden oluşmalıdır.
Sipariş Başına Ortalama Öge	İşlem Belgesinde Belirtilmiştir
Katalog Boyutu	İşlem Belgesinde Belirtilmiştir

### 11.3 IBM Configure Price Quote Service Olanak Standartları

IBM Configure Price Quote Service Olanak Standartları, İşlem Belgesinde belirtilmiştir.

## 12. Tanımlar

**Uygulama** – aslı ve tam ya da kısmi tüm kopyaları dahil olmak üzere Bulut Hizmeti için temel işlevselliği sağlayan IBM yazılım ürünleridir: IBM tarafından sağlanan ve Müşterinin Bulut Hizmeti aracılığıyla erişebileceği 1) makine tarafından okunabilir yönergeler ve veriler, 2) bileşenler, 3) görüntülü-sesli içerik (görüntüler, metin, kayıtlar veya resimler gibi), 4) ilgili lisanslı malzemeler ve 5) lisans kullanımı belgeleri veya anahtarları ile belgeler.

**Olağanüstü Durum** – Olağanüstü Durum Kurtarma Planında tanımlanmış olduğu şekilde, doğal ya da insanların neden olduğu, hayati önem taşıyan teknoloji altyapısının ve sistemlerin operasyonlarında kesintiye neden olarak Bulut Hizmetlerinde karmaşık ya da geri dönüşü olmayan bir kesintiye neden olan bir olaydır.

**Olağanüstü Durum Kurtarma Planı** – bir Olağanüstü Durum ilan edilmesi kararının alınması için gereksinim duyulan ayrıntılı kriterleri ve birincil tesisi etkileyen bir Olağanüstü Durum halinde olağanüstü durum kurtarma merkezinin etkinleştirilmesi için gerekli olan prosedürleri sağlar. Olağanüstü Durum Kurtarma Planı, yıllık olarak incelenir ve test edilir.

**Ortam ya da Uygulama Ortamı** – Uygulamanın planlanan kullanım biçiminin desteklenmesi için gerekli olan altyapı dahil olmak üzere Uygulamanın devreye alınabilen bir eşgörünümünü ifade eder ve bağlamın gerektirdiği şekilde Bütünleştirme Ortamını, Test Ortamını, Üretim Öncesi Ortamı, Üretim Ortamını ya da Olağanüstü Durum Kurtarma Ortamını ifade eder.

**Uzantılar** – Müşterinin iş gereksinimlerinin desteklenmesi amacıyla Müşterinin iş süreci akışı uygulanarak, belirli veri gereksinimleri yönetilerek ve Müşteriye özgü markalaştırma sağlanarak Bulut Hizmetinin genişletilmesi için Müşteri ya da yetkili üçüncü kişisi tarafından sağlanan yazılım nesnelere ve

yapılandırmasıdır. Buna Üçüncü Kişi Hizmetleriyle ya da veri kaynaklarıyla Bütünleştirmeler dahil olmak üzere Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımını özelleştirmek amacıyla oluşturulan yazılım kodu, veritabanı uzantıları, komut dosyaları veya dosyalar dahil olabilir, ancak tamamı bunlarla sınırlı değildir. Uzantılar, Müşterinin sorumluluğundadır.

**Canlıya Geçiş** – Üretim Ortamı Tesisinin Müşteri tarafından normal iş faaliyetleri ve/veya müşterilerine herhangi bir biçimde hizmet sunulması ve/veya gelir üretiminin desteklenmesi amacıyla kullanılması için etkinleştirilmesidir.

**Bütünleştirme/Arabirim/Veri Süreci** – her biri, Bulut Hizmetinden bir harici (IBM'e) sisteme ya da hizmete olan herhangi bir bağlantıyı ya da iletişim noktasını ifade eder. Bütünleştirmeler/Arabirimler/Veri Süreçleri, Müşterinin arka uç ERP sistemleri, çözüm ortağı sistemleri ya da veri yüklemeleri gibi veri süreçleri arasında olabilir. Bütünleştirmeler/Arabirimler/Veri Süreçleri, tipik olarak veri değişimi mekanizmaları için kullanılır ve izlenebilir.

**Üretim Dışı Ortamlar** – Bütünleştirme, Test ve Üretim Öncesi Ortamlarını ifade eder; ancak, IBM Commerce Service Essentials Non-Production Environments yalnızca Test Ortamını kapsamaktadır.

**Kartlı Ödeme Sektörü (PCI) Hesap Verileri** – önde gelen banka kartı, kredi kartı, ön ödemeli kart, e-cüzdan, ATM, POS kartları dâhil olmak üzere bir ödeme kartında kayıtlı olan ya da bir ödeme kartı işlemiyle ilişkilendirilmiş olan ve Kartlı Ödeme Sektörü Veri Güvenliği Standardında (PCI DSS) belirtilen güvenlik ve işlem yönergelerine tabi olan Kart Sahibi Verileri ve Özel Nitelikli Hesap Verileri dâhil olmak üzere kart sahibi hesap bilgileridir.

**Performans Testleri** – Müşteri tarafından belirlenen ve IBM tarafından boyutlandırılan trafik/işlem hacimlerinin desteklenmesi için Bulut Hizmeti yeteneğinin doğrulanması amacıyla kullanılır.

**Kişisel Olarak Tanınmaya Yol Açacak Bilgiler** – bir kişiyi tanımlayan ya da bir kişinin tanınmasını sağlayan herhangi bir bilgidir. Kişisel Olarak Tanınmaya Yol Açacak Bilgiler, kişilerin özel yaşamına (örneğin, kişinin ev adresi) ve aynı zamanda kişilerin profesyonel ya da iş yaşamına (örneğin, kişinin iş adresi) ilişkin bilgileri kapsar. Kişisel Olarak Tanınmaya Yol Açacak Bilgiler, aynı zamanda İnternet üzerinde mevcut olan bilgiler gibi bir kişiye ilişkin halka açık olarak mevcut olan bilgileri kapsar. Kişisel Olarak Tanınmaya Yol Açacak Bilgiler, kişilerin veri toplama formları aracılığıyla kendi sağlamış oldukları bilgileri, kişilere ilişkin olarak sistematik biçimde gözlemlenmiş bilgileri (örneğin, bir kişinin eğitim faaliyetinin tamamlanması ya da diğer davranışlar veya etkinlikler) ve veri sorumlusu veya veri işleyen tarafından kişilere ilişkin olarak gözlem yoluyla elde edilen bilgileri (örneğin, bir kişinin belirli bir ürünü satın alma eğilimi ya da uzmanlığı) kapsar. Avusturya, Lihtenştayn ve İsviçre'de geçerli veri gizliliği gereksinimlerinin tüzel kişilere ilişkin bilgileri (şirket adı gibi) de Kişisel Olarak Tanınmaya Yol Açacak Bilgiler olarak kabul ettiği göz önünde bulundurulmalıdır. Kişisel Olarak Tanınmaya Yol Açacak Bilgiler, bazı ülkelerde Kişisel Veriler olarak anılır.

**Kurtarma Noktası Hedefi** – verilerin bir Olağanüstü Durum nedeniyle bir BT hizmetinde kullanılabilir olmadığı azami kabul edilebilir süredir.

**Kurtarma Süresi Hedefi** – iş sürekliliğinde oluşan bir kesinti ile bağlantılı kabul edilemez sonuçların önlenmesi için bir Olağanüstü Durum ilan edilmesinin ardından bir iş sürecinin yeniden işler duruma getirilmesi için hedeflenen süre ve hizmet seviyesidir.

**Güvenlik Yaması** – Uygulamayı etkileyen güvenlikle ilgili bir açığa yönelik bir düzeltmedir.

**Özel Nitelikli Kişisel Olarak Tanınmaya Yol Açacak Bilgiler** – verilerin ele geçirilmesi halinde kişi açısından yüksek risk oluşturması nedeniyle diğer Kişisel Olarak Tanınmaya Yol Açacak Bilgi türlerine kıyasla daha katı işlem yönergeleri gerektiren Kişisel Olarak Tanınmaya Yol Açacak Bilgilerdir.

Özel Nitelikli Kişisel Olarak Tanınmaya Yol Açacak Bilgiler aşağıdakileri kapsar:

- Vatandaşlık numaraları
- Ulusal ya da Sosyal Sigorta Numaraları
- Banka hesabı numaraları
- Pasaport bilgileri
- Sürücü belgesi ve kimlik bilgileri
- Öğrenci bilgileri
- Kredi ve banka kartı numaraları
- Sağlık hizmetleriyle ilgili bilgiler

- Sağlık sigortası bilgileri

Vatandaşlık ya da göçmenlik statüsü, tıbbi bilgileri, etnik, dinî, cinsel eğilim ya da yaşam tarzı bilgileri, annesinin kızlık soyadı, doğum tarihi ve hesap parolaları da bir kişinin kimliği ile birlikte kullanılması durumuna (doğrudan ya da dolaylı gözlem yoluyla elde edilmiş) Özel Nitelikli Kişisel Olarak Tanınmaya Yol Açacak Bilgiler olarak kabul edilir.

SPII, aynı zamanda Müşterinin Bulut Hizmeti kullanımının tabi olduğu yerel yasalar uyarınca özel nitelikli kişisel veriler olarak kabul edilen diğer herhangi bir veriyi de kapsar.

**Üçüncü Kişi Hizmetleri** – Bulut Hizmeti aracılığıyla erişilen üçüncü kişi veri hizmetleri, veritabanları, web hizmetleri, yazılımları ya da diğer üçüncü kişi içeriğidir.

**Yükseltme** – temel Uygulamanın önceki sürümünün ya da yayın düzeyinin yerini alan ve tipik olarak yeni özellikler ve işlevler içeren yeni bir sürümü ya da yayın düzeyidir. Bir Yükseltme, genellikle yukarıda tanımlanmış olduğu şekilde bir IBM Tarafından Başlatılan Yayın Düzeyi olarak kabul edilir.

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: