

IBM Bulut Kullanımı ve Devreye Alma Hizmetleri

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, aşağıdaki uzaktan sunulan hizmetleri sağlar.

1.1 IBM Product Expert Assurance Services

IBM Product Expert Assurance Service, iyileştirilebilecek alanların belirlendiği ve Müşterinin Bulut Hizmeti olanaklarını kullanımı için IBM'in önerilen uygulamalarının sağlandığı bir ürün inceleme çalışmayı aracılığıyla Müşterinin işe ilişkin sorun/kullanım senaryolarını değerlendirir.

Bu hizmet sırasında IBM, belirtilen Bulut Hizmeti olanağının/olanaklarının Müşteri tarafından verimli şekilde kullanılmasını desteklemek için bir IBM genel inceleme çalışmayı gerçekleştirir. IBM, Bulut Hizmeti ile ilgili Müşteri gereksinimlerini, iş akışlarını, arabirimleri, yazılım altyapısını ve uygulamaları tanımlar. IBM, genel bulguları ve IBM'in önerilen uygulamalarını belgeler ve sunar.

IBM Product Expert Assurance çalışmayı, sanal oturumlar aracılığıyla, en fazla 40 kişi/saat için en fazla iki kişiyi kapsar. Bununla ilişkili etkinlikler aşağıda belirtilmektedir:

Etkinlik 1

Proje başlangıcında, üzerinde kararlaştırılan bir tarihte bir başlatma ve proje planlama toplantısının yürütülmesi

- Mevcut ortamın incelenmesi;
- Müşterinin, Ürün ortamıyla ilgili olarak önceden sağladığı herhangi bir belgenin incelenmesi; ve
- Proje hedefleri, görevleri ve sorumluluklarının belirlenmesi ve incelenmesi.

Etkinlik 2

Ayrıntılı çalışma gerçekleştirilmesi. IBM aşağıdakileri gerçekleştirecektir:

- Etkinlik 1'deki görevlerin incelenmesi;
- Etkinlik 1'de tanımlanan görevlerin yürütülmesi; ve
- Ürün Uzmanı Güvence Raporunda belirttiğimiz sonuçların özetlenmesi ve rapor edilmesi.

Çalışmanın sonucu, genel bir değerlendirmedir. Bu değerlendirmede, Bulut Hizmetinin uygulanmasına yönelik IBM önerilen uygulamaları dahil olmak üzere Ürün Uzmanı Güvence Raporunda belirtilen bulgu ve öneriler belgelenir.

- Müşteri, Hizmetlerle ilgili olarak gerçekleştirilecek IBM iletişimlerinde temas noktası olarak görev yapacak ve bu Hizmetlere ilişkin tüm konularda Müşteri adına hareket etme yetkisine sahip olacak bir kişiyi sağlayacaktır.
- IBM'in Hizmetleri sağlamak için makul ölçüler dahilinde gereksinim duyması durumunda Müşteri, personelin yardım sunmak üzere hazır bulunmasını sağlayacaktır. Müşteri, personelin uygun beceri ve deneyime sahip olmasını sağlayacaktır. Müşterinin personelinden herhangi birinin görevini gerekli biçimde yerine getirememesi durumunda, Müşteri uygun olan ek veya alternatif personeli sağlayacaktır.
- IBM Ekibi, Hizmetlerle ilgili olarak danışmanlık hizmetleri lideri/iletişim sorumlusu sağlar.
- Etkinlikler uzaktan gerçekleştirilir.

1.2 IBM Cloud Product Initiation Workshop

IBM Cloud Product Initiation Workshop Services, iyileştirilebilecek alanların belirlendiği ve Müşterinin Bulut Hizmeti olanaklarını kullanımı için IBM'in önerilen uygulamalarının sağlandığı bir ürün inceleme çalışmayı aracılığıyla Müşterinin işe ilişkin sorun/kullanım senaryolarını değerlendirir.

Bu hizmet sırasında IBM, belirtilen Bulut Hizmeti olanağının/olanaklarının Müşteri tarafından verimli şekilde kullanılmasını desteklemek için bir IBM genel inceleme çalışmayı gerçekleştirir. IBM, Bulut Hizmeti

ile ilgili Müşteri gereksinimlerini, iş akışlarını, arabirimleri, yazılım altyapısını ve uygulamaları tanımlar. IBM, genel bulguları ve IBM'in önerilen uygulamalarını belgeler ve sunar.

IBM Cloud Product Initiation Workshop Services, sanal oturumlar aracılığıyla, en fazla 80 kişi/saat için en fazla iki kişiyi kapsar. Bununla ilişkili etkinlikler aşağıda belirtilmektedir:

Etkinlik 1 – Başlatma Toplantısının Yürütülmesi

Proje başlangıcında, aşağıdakileri gerçekleştirmek amacıyla, üzerinde kararlaştırılan bir tarihte dört (4) saate kadar sürebilecek olan bir başlatma ve proje planlama toplantısının yürütülmesi:

- a. Mevcut ortamın incelenmesi;
- b. Müşterinin, Ürün ortamıyla ilgili olarak önceden sağladığı herhangi bir belgenin incelenmesi;
- c. Proje hedeflerinin, görev ve sorumluluklarının incelenmesi;
- d. Proje metodolojisine ilişkin bir genel bakış sağlanması; ve
- e. Tamamlanacak görevlerin belirlenmesi.

Etkinlik 2 – Çalıştay Doğrulama Oturumunun Yürütülmesi

Aşağıdakileri gerçekleştirmek için, üzerinde anlaşmaya varılmış bir tarihte, bir (1) güne kadar sürebilecek doğrulama oturumunun yürütülmesi:

- a. Müşterinin Ürün iş gereksinimlerinin doğrulanması;
- b. Bu projenin bir parçası olarak değerlendirilecek Ürün sistemlerinin ve uygulamalarının doğrulanması;
- c. Çalıştay sırasında ele alınacak konuların öncelik sırasına konması; ve
- d. Belirli hedeflerin, Ürün kullanımı için tanımlanması

Etkinlik 3 – Ürün Başlatma Çalıştayının Başlatılması

IBM, Etkinlik 2'de öncelik sırasına konulduğu ve tanımlandığı gibi ve zamanın imkan verdiği ölçüde, iki (2) haftanın kalan kısmını, Ürünün kullanımına yönelik genel bir değerlendirmeyi IBM'in önerilen uygulamalarına uygun şekilde oluşturmak ve sunmak amacıyla, Müşterinin personeliyle görüşmeler yapmaya ve Müşterinin belgelerini incelemeye ayıracaktır. Görevler, aşağıdakileri içerebilir, ancak tümü bunlarla sınırlı değildir:

- a. Ürünün, Müşterinin mevcut Ortamında kullanımının incelenmesi:
 - (1) Ürün kurulumunu ve yapılandırmasını içeren uygulama gereksinimleri;
 - (2) Sistemler, ağ topolojisi, performans ve esnekliği içeren uygulama mimarisi
 - (3) Ürün ile ilgili olarak kullanılan diğer IBM ürünleri;
 - (4) Ürün ile ilgili olarak kullanılan yedekleme ve kurtarma sistemleri ve ürünleri; ve
 - (5) Yüksek Düzeyde Kullanılabilirlik, Performans, Ölçeklenebilirlik, Güvenlik, Sistem Yönetimi ve Uygulama Geliştirme ortamı ve süreçleri için mevcut ve gelecekteki gereksinimler.
- b. Yukarıdaki incelemeye dahil edilen konulara ek olarak, IBM, zamanın imkan verdiği ölçüde, IBM'in ilgili tüm önerilen uygulamalarını sağlamak amacıyla Müşterinin Uygulama ortamı için aşağıdaki özellikleri inceleyebilir. Not: Müşteri ve IBM, Doğrulama Oturumu sırasında, özelliklerin verilen zaman dilimi içinde incelenmesini kabul edecektir.
 - (1) Yüksek Düzeyde Kullanılabilirlik
 - (2) Performans
 - (3) Ölçeklenebilirlik
 - (4) Güvenlik
 - (5) Sistem Yönetimi
 - (6) Uygulama Geliştirme

1.3 IBM Cloud Peak Season Readiness Assessment

IBM Cloud Peak Season Readiness Assessment, iyileştirilebilecek alanların belirlendiği ve Müşterinin Bulut Hizmeti olanaklarını kullanımı için IBM'in önerilen uygulamalarının sağlandığı bir ürün inceleme çalışmayı aracılığıyla Müşterinin işe ilişkin sorun/kullanım senaryolarını değerlendirir.

Bu hizmet sırasında IBM, Bulut Hizmeti olanağının/olanaklarının Müşteri tarafından verimli şekilde kullanılmasını desteklemek için bir Yoğun Döneme Hazırlık Değerlendirmesi gerçekleştirir. IBM, Bulut Hizmeti ile ilgili Müşteri gereksinimlerini, iş akışlarını, arabirimleri, yazılım altyapısını ve uygulamaları tanımlar. IBM, genel bulguları ve IBM'in önerilen uygulamalarını belgeler ve sunar.

IBM Cloud Peak Season Readiness Assessment, sanal oturumlar aracılığıyla, en fazla 80 kişi/saat için en fazla iki kişiyi kapsar. Bununla ilişkili etkinlikler aşağıda belirtilmektedir:

Etkinlik 1 – Başlatma Toplantısının Yürütülmesi

IBM, proje başlangıcında, aşağıdakileri gerçekleştirmek amacıyla, üzerinde kararlaştırılan bir tarihte dört (4) saate kadar sürebilecek olan bir başlatma ve proje planlama toplantısı yürütecektir:

- Mevcut ortamın incelenmesi;
- Müşterinin, Ürün ortamıyla ilgili olarak önceden sağladığı herhangi bir belgenin incelenmesi;
- Proje hedeflerinin, görev ve sorumluluklarının incelenmesi;
- Proje metodolojisine ilişkin bir genel bakış sağlanması; ve
- Tamamlanacak görevlerin belirlenmesi.

Etkinlik 2 – Çalıştay Doğrulama Oturumunun Yürütülmesi

IBM, aşağıdakileri gerçekleştirmek için, üzerinde anlaşmaya varılmış bir tarihte, bir (1) güne kadar sürebilecek doğrulama oturumu yürütecektir;

- Müşterinin Ürün iş gereksinimlerinin doğrulanması;
- Bu projenin bir parçası olarak değerlendirilecek Ürün sistemlerinin ve uygulamalarının doğrulanması;
- Çalıştay sırasında ele alınacak konuların öncelik sırasına konması; ve
- Belirli hedeflerin, Ürün kullanımı için tanımlanması.

Etkinlik 3 Yoğun Döneme Hazırlık Değerlendirmesi

IBM, Etkinlik 2'de öncelik sırasına konulduğu ve tanımlandığı gibi ve zamanın imkan verdiği ölçüde, iki (2) haftanın kalan kısmını, Ürünün kullanımına yönelik bir yaşam döngüsü değerlendirme sağlamak amacıyla, genel bir değerlendirme gerçekleştirmeye, belgelemeye ve sunmaya ayıracaktır. Görevler, aşağıdakileri içerebilir, ancak tümü bunlarla sınırlı değildir:

- Ürünün, Müşterinin mevcut ortamında kullanımının incelenmesi;
- Ürün kurulumunu ve yapılandırmasını içeren uygulama gereksinimleri;
- Sistemler, ağ oluşturma, performans ve esnekliği içeren uygulama mimarisi
- Ürün ile ilgili olarak kullanılan diğer IBM ürünleri;
- Ürün ile ilgili olarak kullanılan ağ oluşturma ürünleri;
- Ürün ile ilgili olarak kullanılan yedekleme ve kurtarma sistemleri ve ürünleri; ve
- Yüksek Düzeyde Kullanılabilirlik, Performans, Ölçeklenebilirlik, Güvenlik, Sistem Yönetimi ve Uygulama Geliştirme ortamı ve süreçleri için mevcut ve gelecekteki gereksinimler.

Yukarıdaki incelemeye dahil edilen konulara ek olarak, IBM, zamanın imkan verdiği ölçüde, IBM'in ilgili tüm önerilen uygulamalarını sağlamak amacıyla Müşterinin Uygulama ortamı için aşağıdaki özellikleri inceleyebilir. Not: Müşteri ve IBM, Doğrulama Oturumu sırasında, özelliklerin verilen zaman dilimi içinde incelenmesini kabul edecektir.

- Yüksek Düzeyde Kullanılabilirlik
- Performans
- Ölçeklenebilirlik
- Güvenlik
- Sistem Yönetimi
- Uygulama Geliştirme

1.4 IBM Cloud On Demand Consulting Services

IBM, herhangi bir IBM Cloud XaaS ürünü için Müşteri tarafından belirtilmiş en fazla 10 iletişim sorumlusu için soru ve yanıt sağlayacaktır. Uzaktan sağlanan hizmetlere platform, mimari, tasarım, çözüm ve çözüm uygulamasıyla ilgili soru-yanıt hizmetleri ile uygulama desteği dahildir.

- Müşteri iletişim sorumlularının, bilgi kitaplığı makalelerine, çözüm hızlandırıcılarına ve varlıklara 7/24 erişim olanağı sunan çevrimiçi portal aracılığıyla uzaktan erişmesi sağlanır.
- Müşterinin iletişim sorumluları, IBM'in Müşteri etkinleştirme sorumlusu ve konu uzmanları ile bir soru ve yanıt diyalogu içinde talepleri iletmek için sınırsız erişim olanağına sahiptir.
- IBM, esnek danışmanlık hizmetleri sağlayacaktır; teslim edilecek iş ürünleriyle birlikte, üç ay boyunca genel danışmanlık etkinlikleri için ayda 24 saat.

1.5 IBM Cloud Architect One-Day Service

IBM, Müşterinin Bulut Hizmeti projesinin nasıl ilerlediğiyle ilgili olarak teknik uzmanlık, danışmanlık ve kılavuzluk ile üst düzeyde güncelleme hizmetleri sağlayacaktır. IBM, ilgili tarihe kadar kaydedilen ilerlemeyi, bir sonraki aşamada neler yapılacağını ve azaltmak üzere sorunları/riskleri içeren bir belge sağlayacaktır.

IBM'in sorumlulukları aşağıda belirtilmektedir:

Etkinlik 1 – IBM Bulut Uzmanı

IBM, Müşteriye gerektiği şekilde yardımcı olmak için sekiz (8) saate kadar hizmet sunacak bir IBM Bulut Uzmanı sağlayacaktır.

Tamamlanma Kriterleri:

IBM'in teslim edilecek malzemeyi sağlaması gerekir.

Teslim edilecek malzemeler:

- Durum Raporu

Müşteri, bilgi sağlamak ve IBM Bulut Uzmanı ile çalışmak üzere bir Çözüm Yöneticisi atayacaktır.

1.6 IBM Cloud Senior Architect One-Day Service

IBM, Müşterinin Bulut Hizmeti projesinin nasıl ilerlediğiyle ilgili olarak teknik uzmanlık, danışmanlık ve kılavuzluk ile orta düzeyde güncelleme hizmetleri sağlayacaktır. IBM, ilgili tarihe kadar kaydedilen ilerlemeyi, bir sonraki aşamada neler yapılacağını ve azaltmak üzere sorunları/riskleri içeren bir belge sağlayacaktır.

Etkinlik 1 – IBM Bulut Uzmanı

IBM, Müşteriye gerektiği şekilde yardımcı olmak için sekiz (8) saate kadar hizmet sunacak bir IBM Kıdemli Bulut Uzmanı sağlayacaktır.

Tamamlanma Kriterleri:

IBM'in teslim edilecek malzemeyi sağlaması gerekir.

Teslim edilecek malzemeler:

- Durum Raporu

Müşteri, bilgi sağlamak ve IBM Kıdemli Bulut Uzmanı ile çalışmak üzere bir Çözüm Yöneticisi atayacaktır.

2. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

2.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

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

2.2 Uzaktan Sağlanan Hizmet Ücretleri

Uzaktan Sağlanan Hizmetler, Taahhüt başına satın alınır ve sipariş edildiğinde faturalandırılacaktır. Hizmetler, tüm saatlerin kullanılmış olup olmaması dikkate alınmaksızın, satın alınma tarihinden itibaren 90 gün içerisinde sona erer.

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: