

## IBM Master Data on Cloud Managed Service (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi Hizmeti)

Bu Hizmet Tanımında, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmeti açıklanır. Müşteri, sözleşmeyi imzalayan taraf ile onun yetkili kullanıcılarını ve Bulut Hizmetinin alıcılarını ifade eder. İlgili Fiyat Teklifi ile Yetki Belgesi, ayrı İşlem Belgeleri olarak sağlanır.

### 1. Bulut Hizmeti

IBM Master Data Management (MDM) on Cloud Managed service ("Bulut Hizmeti"), uygulamaların ve iş süreçlerinin daha etkili olmasını sağlamak için müşteriler, tedarikçiler, lokasyonlar, ürünler, hizmet olanakları, hesaplar ve daha fazla olanak gibi tek veya birden fazla etki alanına ilişkin ana verileri yönetir. IBM, altyapıyı (ağ, depolama ve hesaplama kaynakları) yönetir, uygulama için düzeltmeleri uygular ve geçerli güvenlik ve gizlilik denetimleri ile IBM yazılımını ve altyapıyı sürdürür.

Bazı önemli özellikleri arasında aşağıda belirtilenler yer alır:

- Hizmet odaklı mimari, Ana Veri Yönetimini mevcut iş süreçleriyle ve teknik mimarilerle bütünleştirmek için kullanılabilir olan, akıllı ve önceden paketlenmiş web hizmetleri aracılığıyla işlevsellik sunar.
- Bulut Hizmetine ilişkin arabirimler, HTTPS'yi (uygulama erişimi için), Web Hizmetlerini ve JMS over HTTPS'yi (Bulut IS/MDM bütünleştirmesine yerinde uygulama için) ve verilerin MDM'ye yüklenmesi için güvenli bir dosya aktarma hizmetini içerir.
- Bulut ortamında, Müşteri tarafından özelleştirilmiş MDM ve IS çözümleri ve Uzantılarının, bir destek bildirim kaydı süreci aracılığıyla Müşteriler tarafından devreye alınabilmesi.
- Bulut Hizmetlerinin, Uygulama Programlama Arabirimi ("API"), Web Hizmetleri veya JMS aracılığıyla kullanılması için Bulut Hizmetiyle bütünleştirme yönteminin Müşteri tarafından seçilmesi.
- Kimin, hangi veriye, ne zaman erişmek istediğini kaydetmek için tam denetim yetenekleri.
- İş süreci yönetimi yetenekleri, Müşterinin ilkeleri uygulamasına ve veri yönetimi ve veri yönetişimi için çok adımlı / çok rollü iş akışlarını koordine etmesine imkan verir.
- Stewardship Center, iş kullanıcılarının, veri yöneticilerinin ve BT ekiplerinin, kurumsal yönetim ilkelerine uygun şekilde, olası mükerrer ana veri kayıtlarını çözümlenerek ve ana veriler oluşturularak, ana veri kalitesini iyileştirmek için işbirliği yapmalarını sağlar.
- Eşleştirme ve arama motoru, olasılığa dayanan veya deterministik seçenekler aracılığıyla veri kalitesi sorunlarını otomatik olarak çözmek ve yönetmek için gelişmiş istatistiksel teknikleri kullanır.
- Bulut Hizmeti, seçilmiş veri merkezlerinde, VLAN tabanlı, tek kullanımı olan bir ortamda sağlanır.
- IBM, talep edilmesi halinde, uygulama günlüğü dosyalarını, destek bildirim kaydı arabirimi aracılığıyla sağlayacaktır.
- IBM, MDM veya Information Server'dan veri yüklemeye ve/veya çekmeye yönelik dosya aktarımlarını kolaylaştırmak amacıyla bir Güvenli Dosya Aktarma hizmeti sağlayacaktır.

#### 1.1 IBM Master Data Management Available Configurations (IBM Ana Veri Yönetiminin Mevcut Yapılandırmaları)

Her Bulut Hizmeti yapılandırması, aşağıda açıklandığı şekilde belirli bir zaman diliminde belirli miktardaki veri hacmini ve kullanıcı işlemini işleme kapasitesini belirtir. Kapasite açıklamalarının, Müşterinin, planlı iş yükleri için uygun bir yapılandırma seçmesine yardımcı olacak yönergeler olması amaçlanmıştır. Gerçek sonuçlar, Müşterinin iş yükü özelliklerine bağlı olarak farklılık gösterebilir.

##### 1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Small (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi - Yönetilen - Küçük)

- Durağan halde kullanımda, Saniyede 35 İşlemin ve ayrı ayrı yaklaşık 5 milyon kayıttan oluşan grup ölçeği için derecelendirilmiştir.
- 2 TB'lik Nesne Depolaması sağlar; ek depolama yetkisi ayrı bir hizmet bildirim kapsamında satın alınabilir.

### 1.1.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Medium (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi - Yönetilen - Orta)

- Durağan halde kullanımda, Saniyede 100 İşlemin ve ayrı ayrı yaklaşık 30 milyon kayıttan oluşan grup ölçeği için derecelendirilmiştir.
- 5 TB'lik Nesne Depolaması sağlar; ek depolama yetkisi ayrı bir hizmet bildirimini kapsamında satın alınabilir.

### 1.1.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Large (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi - Yönetilen - Büyük)

- Durağan halde kullanımda, Saniyede 250 İşlemin ve ayrı ayrı yaklaşık 50 milyon kayıttan oluşan grup ölçeği için derecelendirilmiştir.
- 10 TB'lik Nesne Depolaması sağlar; ek depolama yetkisi ayrı bir hizmet bildirimini kapsamında satın alınabilir.

## 2. İçeriğin ve Verilerin Korunması

Veri İşleme ve Veri Koruma sayfasında (Veri Sayfası), işlenmesi mümkün olan İçeriğin türü, ilgili işleme etkinlikleri, veri koruma özellikleri ve İçeriğin saklanması ve iadesine ilişkin Bulut Hizmetine özgü bilgiler sağlanır. Bulut Hizmetinin ve varsa, veri koruma özelliklerinin kullanımına ilişkin herhangi bir ayrıntı ya da açıklama ve koşullar, Müşterinin sorumlulukları da dahil olmak üzere bu maddede belirtilmiştir. Müşteri tarafından seçilen seçeneklere bağlı olarak, Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımı için geçerli olabilecek birden fazla Veri Sayfası mevcut olabilir. Veri Sayfası, yalnızca İngilizce dilinde kullanılabilir ve yerel dilde mevcut değildir. Taraflar, yerel kanunların ya da teamüllerin uygulamaları dikkate alınmaksızın, İngilizce dilini anladıklarını ve bu dilin, Bulut Hizmetlerinin satın alınmasına ve kullanımına ilişkin uygun bir dil olduğunu kabul ederler. Bulut Hizmeti ve bu kapsamda mevcut olan hizmetler için aşağıdaki Veri Sayfası/Sayfaları geçerlidir. Müşteri, i) IBM'in yalnızca kendi takdirinde olmak üzere Veri Sayfasını/Sayfalarını muhtelif zamanlarda değiştirebileceğini ve ii) anılan değişikliklerin önceki sürümlerin yerini alacağını kabul eder. Veri Sayfasında/Sayfalarında yapılacak herhangi bir değişikliğin amacı, i) mevcut taahhütlerin iyileştirilmesi ya da daha açık hale getirilmesi, ii) benimsenmiş güncel standartlara ve geçerli yasalara uyumluluğun sürdürülmesi ya da iii) ek taahhütler sağlanması olacaktır. Veri Sayfasında/Sayfalarında yapılacak hiçbir değişiklik, bir Bulut Hizmetinin veri korumasını esaslı olarak azaltmayacaktır.

Geçerli Veri Sayfasının/Sayfalarının Bağlantısı/Bağlantıları:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3FC503E0646911E89B7C7F20C63AA31F>

Müşteri, bir Bulut Hizmeti için mevcut veri koruma özelliklerini sipariş etmek, etkinleştirmek ya da kullanmak üzere gerekli işlemleri gerçekleştirmekten sorumludur ve İçeriğe ilişkin herhangi bir veri koruma kanununun gereksinimlerinin ya da diğer hukuki gereksinimlerin yerine getirilmesi de dahil olmak üzere anılan işlemleri gerçekleştirmemesi durumunda Bulut Hizmetlerinin kullanımına ilişkin sorumluluğu kabul eder.

İçeriğe dahil olan kişisel veriler için Avrupa Genel Veri Koruma Yönetmeliği'nin (EU/2016/679) (GVKY-GDPR) geçerli olması halinde ve geçerli olduğu ölçüde, IBM'in <http://ibm.com/dpa> adresinde yer alan Veri İşleme Ek Sözleşmesi ve Veri İşleme Ek Sözleşmesi Ek(ler)i geçerli olur ve atif yoluyla Sözleşmeye dahil edilir. Bu Bulut Hizmeti için geçerli olan Veri Sayfaları, Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki olarak geçerli olacaktır. Veri İşleme Ek Sözleşmesi uygulanıyorsa, IBM'in değişiklikleri Alt İşleyenlere bildirme yükümlülüğü ve Müşterinin söz konusu değişikliklere itiraz etme hakkı Veri İşleme Ek Sözleşmesinde belirtildiği şekilde uygulanacaktır.

## 3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

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

### 3.1 Kullanılabilirlik Alacakları

Müşteri, iş üzerinde kritik etkisi olan ve Bulut Hizmetini kullanılamaz hale getiren bir sorundan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi

1 olan bir destek bildirimini kaydı açtırmalıdır. Müşteri, her türlü sorun tanılama ve çözümleme sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin koşulları karşılanmadığında, sözleşmenin yürürlükte olduğu ayın sona ermesinden itibaren 3 iş günü içerisinde bir destek bildirimini 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 kapalı kalma olayını raporladığı zamandan itibaren Bulut Hizmetinin yeniden çalışmaya başladığı zamana kadar geçen süre esas alınarak ölçülür ve bu süreye şunlar dahil değildir: planlı ya da önceden duyurulmuş bir bakım için yapılan kesintiler, IBM'in kontrolü dışında ortaya çıkan nedenler, Müşteri ya da üçüncü kişi içeriğinin veya teknolojisinin, tasarımlarının ya da yönergelerinin yarattığı sorunlar, desteklenmeyen sistem yapılandırmaları ve platformları ya da diğer Müşteri hataları ya da Müşteriden kaynaklanan güvenlik sorunları veya Müşterinin güvenlik testleri. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Sözleşmenin yürürlükte olduğu her ay boyunca Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Sözleşmenin yürürlükte olduğu herhangi bir aya ilişkin toplam telafi ücreti, Bulut Hizmetinin yıllık ücretinin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

### 3.2 Hizmet Seviyeleri

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Telafi ücreti (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
%99,9'den daha az	%2
%99'dan daha az	%5
%95'ten az	%10

\* Aylık abonelik ücreti, Bulut Hizmetinin bir IBM Çözüm Ortağı'ndan edinilmiş olması durumunda, talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda geçerli olan Bulut Hizmeti güncel liste fiyatına %50 oranında indirim uygulanarak hesaplanır. IBM, geri ödemeyi doğrudan Müşteriye yapacaktır.

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

### 3.3 Ek İstisnalar

Yukarıda listelenen Kapalı Kalma Süresine ilişkin istisnalara ek olarak, Hizmet Seviyesi Sözleşmesine ilişkin alacaklara, aşağıdakiler dahil olmak üzere Müşterinin eylemlerinden kaynaklanan Bulut Hizmeti kesintisi için hak kazanılmaz; Bulut Hizmetinin genel kullanılabilirliğini etkilemeyen ayrı ayrı Bulut Hizmeti bileşenlerine ilişkin sorunlar; bir Bulut Hizmeti API'sinin veya işlevselliğinin uygun olmayan kullanımı; özel Uzantılardan kaynaklanan sorunlar; VPN Hizmetlerinden kaynaklanan kesinti; Müşterinin, IBM tarafından başlatılan bir güncellemenin üretim ortamında desteklenmesine imkan vermemesi.

## 4. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek, e-posta, çevrimiçi forumlar ve çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. IBM'in [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) adresinde bulunan hizmet olarak sunulan yazılım destek kılavuzu, teknik destekle ilgili iletişim bilgilerinin yanı sıra diğer bilgi ve süreçleri içerir. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

## 5. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

Bulut Hizmeti İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi sırasında erişime ve kullanıma açılan her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

## 5.1 Faturalama Sıklığı

IBM, vade bitiminde ödenecek olan limit aşım ücretleri ve kullanım tipi ücretleri dışında, seçili faturalama sıklığına bağlı olarak, ödenmesi gereken ücretler için faturalama sıklığı süresinin başında Müşteriye fatura düzenleyecektir.

## 6. Süre ve Yenileme Seçenekleri

Bulut Hizmetinin süresi, Yetki Belgesinde belgelendiği şekilde, Bulut Hizmetine erişiminin IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. VPN kurulumu, bu tarihte başlayacaktır. 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. Otomatik yenilemenin, IBM'in Bulut Hizmetinin geri çekileceğine dair bildiriminden sonra olması durumunda, yenileme süresi, hangisi önce ise, mevcut yenileme süresinde veya duyurulan geri çekme tarihinde sona erecektir. Yenilemeler, fiyat teklifinde belirtilen yıllık fiyat artışına tabidir. Otomatik yenilemenin, IBM'in Bulut Hizmetinin geri çekileceğine dair bildiriminden sonra olması durumunda, yenileme süresi, hangisi önce ise, mevcut yenileme süresinde veya duyurulan geri çekme tarihinde sona erecektir.

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

## 7. Ek Koşullar

### 7.1 Genel

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

Müşteri, Bulut Hizmetlerini tek başına veya diğer ürünlerle veya hizmetlerle birlikte, aşağıda belirtilen yüksek riskli faaliyetlerden herhangi birini desteklemek amacıyla kullanamaz: Nükleer tesisler, toplu taşıma sistemleri, hava trafik kontrol sistemleri, otomotiv kontrol sistemleri, silah sistemleri, hava aracı navigasyonu veya iletişimi veya Bulut Hizmeti hatasının ölüm veya ciddi bir bedensel yaralanma tehdidi doğurabileceği diğer herhangi bir etkinliğin tasarlanması, inşası, denetimi veya bakımı.

### 7.2 Bulut Hizmeti Ortamına İlişkin Güncellemeler

#### Bakım

Bulut Hizmetine ilişkin Büyük ve Küçük güncellemeler ve/veya yamalar, aylık bir bakım aralığında kurulmak üzere değerlendirilecektir. IBM, bakım aralığından iki hafta önce, uygulanmakta olan Büyük ve Küçük güncellemelerin listesini, güncellemelere ilişkin kısa bir açıklama ile birlikte yayınlacaktır. Müşteri bu bakım aralığı süresince Bulut Hizmetine erişemeyecektir. Bakım aralıkları, 8 saate kadar sürebilir ve bunlar genellikle her ayın son Cumartesi günü olur.

Müşteri, önerilen güncellemeleri içeren Bulut Hizmetinin Müşteriye özgü kullanımının ve tüm Müşteri Uzantılarının uyumluluğundan ve test edilmesinden sorumludur.

Müşteri, Büyük ve Küçük güncellemeler bildirildiğinde bunları ertelemeyi talep edebilir. IBM, güncellenen uygulanmasını Müşteriyle birlikte koordine etmek için ticari açıdan makul çaba gösterecektir. Büyük güncellemelere ilişkin erteleme talepleri, ilk bildirimden itibaren 30 gün içinde, Küçük güncellemelere ilişkin erteleme talepleri ise ilk bildirimden itibaren 7 gün içinde sunulmalıdır. Müşteri, IBM'in Büyük güncellemeleri ilk bildirimden itibaren 6 ay içinde, Küçük güncellemeleri ise ilk bildirimden itibaren 45 gün içinde devreye alacağını kabul eder ve onaylar. IBM tarafından başlatılan bir güncellenen Bulut Hizmetinde desteklenmesine Müşteri tarafından imkan verilmemesi durumunda ek aylık ücretler oluşabilir.

#### Acil Durum Bakımı

IBM, Büyük ve Küçük güncellemelere ek olarak, önemli güvenlik açıklarının veya yasal düzenlemelerin ele alınması için bir acil ortam güncellemesinin gerekli olduğunu belirleyebilir ve bir planlı bakım aralığı

için bekleyemez. Bu durumda IBM, ortamı Müşteriye önceden bildirimde bulunmadan herhangi bir zamanda güncelleyebilir.

### 7.3 LDAP Directory

Bağımsız bir LDAP yapılandırması Bulut Hizmeti kapsamında sağlanır. Buna ek olarak IBM, Müşterilerin şirket içi Active Directory ile bütünleştirme yeteneği sağlar. Şirket içi Active Directory ile ilgili aşağıda belirtilen eşitleme seçenekleri, tedarik tamamlandıktan ve ortam Müşteriye devredildikten sonra talep üzerine uygulanabilir:

- a. Bulut Hizmeti LDAP Sunucusunda kimlik doğrulama ve iş yerinde Müşteri LDAP'ına geri eşleme:
  - (1) Bir (1) adet Active Directory sunucusu için destek.
  - (2) Müşteri etki alanında bulunan Bulut Hizmetinde (Salt Okunur) bir etki alanı denetleyicisi sağlama
  - (3) Müşteri, bulut ortamına yönelik tüm son kullanıcı erişimini (gruplar, kimlikler, erişim) yönetir
  - (4) Müşteriye yönelik tüm yönetici hakları;
- b. Müşterinin kullanıcıları yönettiği Bulut Hizmeti LDAP sunucusunda kimlik doğrulama (Müşteri etki alanında değil);
- c. Kimlik doğrulama için iş yerindeki Müşteri etki alanı denetleyicisine yönlendirme
  - (1) Olası performans etkileri
  - (2) Oturum ömrü için kimlik doğrulama gerçekleştirir;
  - (3) Gerekirse SAML kimlik doğrulaması sağlar.

Diğer yapılandırmalar (örneğin, Bulut Hizmetine LDAP dosya dizininin manuel veya hazırlanmış parçalarının alınması; MS Federation Services ve diğerleri dahil olmak üzere birleştirme seçenekleri) için ayrıca fiyat verilecektir.

### 7.4 Yedekleme ve Geri Yükleme

Rutin planlı dosya sistemi yedekleri (önerilen dosyalar) ve düzenli (günlük/haftalık/aylık) veri tabanı yedekleri sağlanır. Yedekleme dosyaları, düzenli olarak, IBM Cloud Object Storage'da yedeklenecek ve 28 güne kadar saklanacaktır. Müşteri, ayda 2 yedekleme/geri yükleme işlemini gerçekleştirebilecektir. Ek geri yüklemeler veya günlük olarak yapılandırılan daha fazla sıklıkta, artırılmış sistem yedekleme işlemi, ayrı bir Hizmet Bildirimi kapsamında ek ücret karşılığında gerçekleştirilebilir. Anlık Görüntü Yedeklemesi sağlanmaz.

### 7.5 Sanal Özel Ağ (VPN)

Müşteri, Bulut Hizmetine güvenli bir şekilde bağlanmak amacıyla bir yazılım Sanal Özel Ağ (VPN) bağlantısından yararlanmayı tercih edebilir.

- a. Bir (1) VPN uç noktasının (ağ geçidi) yapılandırılması, bu Bulut Hizmetinin bir parçası olarak sağlanır. Ek uç noktalar için ayrıca fiyat teklifi verilebilir ve bunlar, ek hizmetler sözleşmesiyle eklenebilir.
- b. IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity hizmeti, Tesisler Arası IPsec VPN teknolojisini kullanır.

### 7.6 Üçüncü Kişi Web Siteleri ve/veya Diğer Hizmetler

Bulut Hizmeti, Üçüncü Kişi Hizmetleri ile bütünleşmeler veya bu gibi hizmetlere bağlantılar içerebilir ya da bu gibi hizmetlere erişim için kullanılabilir. Üçüncü Kişi Hizmetlere erişim, **mülkiyete, hak ihlali yapılmayacağına ya da müdahalede bulunulmayacağına ilişkin herhangi bir garanti ve ürün ya da hizmetin ticari satış koşullarına ve belirli bir amaca uygunluğuna ilişkin zımni garanti ve koşullar dahil olmak üzere açık ya da zımni hiçbir garanti verilmeksizin "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 herhangi bir son kullanıcı adına kabul etmesi durumunda, IBM'in anılan içerik 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 değerlendirilecektir.

Harici üçüncü kişilerden alınan içe dönük bağlantılara izin verilmeyecektir.

## 7.7 Kullanım Kısıtlamaları ve Sınırlamaları

Bulut Hizmeti; LDAP, MDM, Business Process Manager ("BPM") ve Information Server programına dayalı arabirimler ve müşterinin kullanıcı arabirimleriyle ilgili olarak aşağıda belirtildiği şekilde sınırlandırılmıştır:

- Kullanıcı Arabirimi işlevi, LDAP, Bilgi Sunucusu, MDM ve BPM kullanıcı işlevselliğine HTTPS erişimi ile sınırlıdır;
- IBM; MDM, BPM ve Information Server geliştirme araçlarının herhangi birine, bu Bulut Hizmetinin bir parçası olarak erişim veya arabirimler sağlamaz. IBM, Müşteriye, geliştirme çıktıları dahil olmak üzere, MDM, BPM ve Information Server özelleştirmelerini, desteğe ilişkin sorun bildirim hizmeti aracılığıyla, yönetilen ortamda devreye alma becerisi sağlar;
- IBM; MDM, WebSphere Application Server, BPM, Information Server, LDAP veya DB2 için uygulama admin konsollarına veya tek tek sunuculara ve işletim sistemi seviyesine doğrudan erişim sağlamaz.
- İçe dönük ve dışa dönük JMS arabirimleri erişimi, MDM ve Information Server için HTTPS protokolü üzerinden çalışmayla sınırlıdır. Diğer iletişim kuralları, arabirimler veya bağlayıcılar için destek değerlendirilebilir ancak bir ek hizmetler sözleşmesi yapılmasını gerektirecektir;
- MDM Web Hizmetleri arabirimleri, HTTPS protokolü üzerinden çalışmayla sınırlıdır;

### 7.7.1 Business Process Manager

Bulut Hizmeti, IBM Business Process Manager işlevlerini kapsar. IBM Process Server ve IBM Process Center'ın kullanımı, yalnızca Ana Veri Yönetimi (Master Data Governance) ve Yönetim Süreçleri (Stewardship Processes) ile sınırlıdır. Bir Ana Veri Yönetimi ve Yönetim Süreci, bu ana veri kalitesi kararlarını diğer sistemlere yalnızca ana veri eşitlemesi yapmak amacıyla geçirebilir.

### 7.7.2 Bilgi Sunucusu

Bulut Hizmeti, IBM Information Server'ın işlevlerini kapsar. Information Server olanağının Bulut Hizmeti kapsamında kullanımı, Ana Veri Yönetimi süreçlerinin ve Ana Veri Yönetimi ile bağlantılı verilerin desteklenmesi ile sınırlıdır. Buna ek olarak, Information Server hizmetlerinin kullanımı, Data Stage, Information Governance Catalog ve Quality Stage işlevleriyle sınırlıdır.

## 7.8 Olağanüstü Durum Kurtarma

Müşterinin üretim verilerini geri yüklemeye yönelik olağanüstü durum kurtarma hedefi 14 takvim günüdür.

## 7.9 Müşterinin Yükümlülükleri

- Müşteri, müşterinin kurumsal ağı, VPN ve güvenlik gereksinimleri konularında bilgili tek bir teknik iletişim sorumlusu sağlayacaktır.
- Müşteri, Sanal Özel Ağ ("VPN") soru formunu dolduracak ve siparişin verildiği tarihten ("Sipariş Tarihi") itibaren en geç 60 gün içinde incelenmek üzere IBM'e geri gönderecektir. Müşteri gereken VPN soru formlarını Sipariş Tarihinden itibaren 60 gün içinde IBM'e sağlamadıysa, IBM, VPN soru formu bilgilerini elde etmek için Müşteriyle görüşmeye devam edecektir. VPN soru formu doldurulup IBM'e sağlandıktan sonra, IBM, birkaç gün sürebilecek ortam VPN yapılandırması işleminin tamamlanması üzerine Müşteriye tedarik detaylarını sağlayacaktır.
- Müşteri, VPN yapılandırmasının yapılandırma ve doğrulama aşamasında, VPN kurulumunu tamamlamak için IBM ile birlikte çalışacak bir güvenlik ve ağ yöneticisinin bulunmasını sağlayacaktır.
- Müşteri, VPN için kullanılan Müşteri tesisinde bulunan donanımların ve yazılımların her türlü yönetimi, bakımı, değişiklikleri, yapılandırması ve testlerinden sorumludur.
- Müşteri, uygulama sırasında VPN yapılandırmasını doğrulamak için kullanıcı kabul testlerinden sorumludur.

- f. Müşteri, VPN yapılandırması için gerekli tüm değişiklikleri çevrimiçi sorun bildirimi sistemi aracılığıyla bildirecektir.
- g. Müşteri tarafından devreye alınan herhangi bir MDM uygulama çözümüyle ilgili olduğu şekilde, tüm LDAP kullanıcılarının ve gruplarının tanımlanmasından, kurulmasından ve bakımından Müşteri sorumludur.

### 7.10 Müşteri Tarafından Sağlanan Malzemeler

Müşterinin IBM'e Müşteri veya üçüncü kişi sürücüleri, jar dosyaları, lisans dosyaları, yapılandırma dosyaları, Esnek Fon Tahsisi ve Müşterinin, kendi Bulut Hizmeti ortamında IBM'in kullanmasını istediği diğer malzemeleri veya varlıkları ("topluca "Müşteri Tarafından Sağlanan Malzemeler") sağladığı ölçüde; Müşteri işbu belgeyle, IBM'e, Müşteri Tarafından Sağlanan Malzemeleri yalnızca Bulut Hizmetini Müşteriye sağlaması amacıyla kullanması için Müşterinin geçerli fikri mülkiyet hakları kapsamında ücreti tamamen ödenmiş, münhasır olmayan, devredilemeyen, dünya çapında geçerli ve sınırlı bir lisans (alt lisans verme hakkı olmaksızın) verir. Söz konusu Müşteri Tarafından Sağlanan Malzemelerin kullanılıp kullanılmayacağı IBM'in münhasır takdirine bağlıdır ve IBM, yine kendi münhasır takdirinde olmak üzere herhangi bir nedenle herhangi bir zamanda Müşteri Tarafından Sağlanan Malzemeleri kullanmayı durdurabilir. Müşteri, (a) IBM'e Müşteri Tarafından Sağlanan Malzemeleri vermek için gerekli haklara sahip olduğu, (b) IBM'in Müşteri Tarafından Sağlanan Malzemeleri Müşteriye Bulut Hizmetini sağlarken yasalara uygun olarak kullanabileceği ve (c) Müşteri Tarafından Sağlanan Malzemelerin zararlı kod içermediği konusunda sürekli olarak beyanda bulunur ve garanti verir. Müşteri, Müşteri Tarafından Sağlanan Malzemeleri IBM'in kullanmasına izin verme hakkını kaybederse veya Müşteri Tarafından Sağlanan Malzemelerin zararlı kod içerdiğini öğrenirse, bunu IBM'e derhal bildirmelidir.

Müşteri, (a) Müşteri Tarafından Sağlanan Malzemelerin Bulut Hizmeti içinde çalışabileceği konusunda IBM'in garanti vermediğini ve (b) Müşteri Tarafından Sağlanan Malzemelerin IBM'in şunları gerçekleştirme yeteneğini etkilediği ölçüde IBM'in Müşteriye karşı sorumlu veya yükümlü olmadığını kabul eder: (1) Bulut Hizmetiyle ilgili beyanlar ve garantiler ve/veya (2) Bulut Hizmetinin Hizmet Seviyesi Sözleşmesi.

### 7.11 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. Bu gibi herhangi bir üçüncü kişi yüklenicinin bu koşullara uymasının sağlanmasından Müşteri sorumludur.

- a. Müşteri tarafından oluşturulan Uzantılar aşağıdaki ek hüküm ve koşullara tabidir:
  - (1) IBM, Uzantıların tasarım belgelerini, test planlarını, test sonuçlarını ve nesne kodunu Sözleşmenin koşullarına uygunluk açısından inceleme ve onaylama ya da reddetme hakkına sahip olacaktır.
  - (2) 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.
  - (3) 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.
  - (4) 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.
  - (5) 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.
  - (6) 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.

- (7) 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.
  - (8) 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 dâhil 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.
  - (9) 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 açığı 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. Uzantıların tüm ortamlarda test edilmesinden Müşteri sorumludur.
  - c. Uzantıların oluşturulması ya da diğer bütünleşik bileşenlerin etkinleştirilmesi gibi Uzantıların desteklenmesi amacıyla IBM tarafından gerçekleştirilecek her türlü ek çalışma, IBM ile Müşteri arasında imzalanacak olan ayrı bir hizmet bildiriminde tanımlanabilir ve anılan hizmet bildiriminde belirtilecek koşullar ve ücretler uyarınca fatura edilecek olan ayrı ücretlere tabi olacaktır.

## 7.12 Performans Testleri

Müşteri, Uzantıların Bulut Hizmetinde değişiklik yaptığını ve Bulut Hizmetinin Üçüncü Kişi Hizmetleriyle ve Müşterinin diğer uygulamalarıyla bütünleştiğini kabul eder. Bunun sonucunda, performans ile yanıt süreleri IBM tarafından garanti edilemez ve tek başına IBM'in sorumluluğunda değildir. Müşteri, Bulut Hizmeti Ortamının, Müşteri tarafından normal iş faaliyetleri ve/veya müşterilerine herhangi bir biçimde hizmet sunulması ve/veya gelir üretiminin desteklenmesi amacıyla kullanılması için etkinleştirilmesinden önce ve sonra tüm performans testlerini gerçekleştirmekten sorumludur. IBM, destek hizmetleri kapsamında herhangi bir performans sorununun çözülmesi için Müşteriye makul ölçüler dahilinde destek sağlayacaktır.

## 7.13 Tanımlar

- a. **Uzantılar** – Müşterinin iş gereksinimlerinin desteklenmesi amacıyla Müşterinin iş süreci akışı uygulanarak, belirli veri gereksinimleri yönetilerek ve Müşteriye özgü bütünleştirme işlemleri sağlanarak Bulut Hizmetinin genişletilmesi için Müşteri ya da yetkili üçüncü kişisi tarafından sağlanan yazılım çıktıları ve yapılandırmasıdır. Buna Üçüncü Kişi Hizmetleriyle ya da veri kaynaklarıyla bütünleştirmeler dahil olmak üzere Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımını özelleştirmek amacıyla oluşturulan yazılım kodu, veri tabanı uzantıları, komut dosyaları veya



dosyalar dahil olabilir, ancak tamamı bunlarla sınırlı değildir. Uzantılar, Müşterinin sorumluluğundadır.

- b. **Üçüncü Kişi Hizmetleri** – Bulut Hizmeti aracılığıyla erişilen üçüncü kişi veri hizmetleri, veri tabanları, web hizmetleri, web siteleri, yazılımlar ya da diğer üçüncü kişi içeriğidir.
- c. **Büyük** – IBM'in, uyumluluğu sağlamak için Müşteri Uzantısını ve/veya veri iyileştirmesini gerektirdiğini makul şekilde belirlediği bir bakım güncellemesi olarak tanımlanır. İşletim sistemine veya MDM/BPM/IS/IS sürümüne ilişkin büyük yükseltmeler buna örnek olarak verilebilir.
- d. **Küçük** – IBM'in, uyumluluğu sağlamak için Müşteri Uzantısını ve/veya veri iyileştirmesini gerektirmediğini makul şekilde belirlediği bir bakım güncellemesi olarak tanımlanır. İşletim sistemine veya MDM/BPM/IS/IS ürün yamalarına ilişkin küçük yükseltmeler buna örnek olarak verilebilir.

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: