

Hizmet Tanımı

IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed (Bulut Üzerinde Yönetilen IBM Bilgi Sunucusu Kurumsal Sürüm)

Bu Hizmet Tanımında, Bulut Hizmeti açıklanır. Müşterinin siparişine ilişkin fiyatlandırma ve ek ayrıntıları geçerli sipariş belgelerinde sağlanır.

1. Bulut Hizmeti

IBM Information Server Enterprise Edition ("IIS EE") on Cloud Managed hizmeti ("Bulut Hizmeti"), Müşterinin kaliteli veriyi anlamasına, yönetmesine, oluşturmasına, güncel tutmasına, dönüştürmesine ve sağlamasına yardımcı olmak amacıyla, uçtan uca bilgi bütünleştirme yetenekleri sağlar. Hizmet aynı zamanda, verileri herhangi bir biçimde dönüştürebilen ve herhangi bir sisteme iletebilen veri bütünleştirme yetenekleri de sunar. IBM, altyapıyı (ağ, depolama ve hesaplama kaynakları) yönetir, uygulama için düzeltmeleri uygular ve geçerli güvenlik ve gizlilik denetimleri ile IBM yazılımını ve altyapıyı sürdürür.

Aşağıda belirtilen özellikleri içerir:

- Karar almanın ve iş süreçlerinin desteklenmesi için verilerin analiz edilmesi, temizlenmesi, izlenmesi ve yönetilmesi.
- Bilgi Yönetişimi Kataloğu ile tutarlı iş ilkelerinin ve kurallarının yaratılması, sürdürülmesi ve izlenmesi aracılığıyla güvenilir veriler oluşturulması.
- Yüksek performanslı bir paralel çerçeve kullanılarak verilerin çok sayıda sistem çapında bütünleştirilmesi ve genişletilmiş meta veri yönetiminin ve DataStage ile kurumsal bağlantılığın desteklenmesi.
- İşlerin DataStage Designer istemcisinde tasarlanması ve DataStage Director istemcisinde çalıştırılması.
- Bilgilere ilişkin içgörü ve anlayış elde edilmesi için bilgilerin kuruluş çapında aranması, Kurumsal Arama ile iş gereksinimlerinin desteklenmesi.

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 Olanaklar

Müşteri, aşağıda belirtilen mevcut olanaklar arasından seçim yapabilir.

Aşağıdaki olanakların ayrıntıları ve belirtimleri, <https://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm11072004> adresinde bulunan IIS on Cloud Managed Kullanıcı Kılavuzunda yer almaktadır. Bu yapılandırmalar zaman zaman revizyona tabi tutulabilir. Müşteriyle paylaşılan hoş geldiniz yazısında, satın alınan olanağın tam yapılandırması sağlanır.

1.1.1 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Small (Bulut Üzerindeki Yönetilen IBM Bilgi Sunucusu Kurumsal Sürüm Küçük)

- IBM Cloud ortamında Sanal Makineler üzerinde IBM tarafından barındırılır.
- Yüksek hacimli paralel işleme ("MPP") kurulumu için tek hesaplama düğümü sınırlaması; ek düğümler, ayrı bir hizmet bildirim kapsamında satın alınabilir.
- 2 TB'lik Nesne Depolaması sağlar; ek depolama yetkisi ayrı bir hizmet bildirim kapsamında satın alınabilir.
- Yedi (7) günlük Kurtarma Süresi Hedefi ve bir (1) günlük / 24 saatlik Kurtarma Noktası Hedefi

- 1.1.2 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Medium (Bulut Üzerindeki Yönetilen IBM Bilgi Sunucusu Kurumsal Sürüm Orta)**
- IBM Cloud ortamında Sanal Makineler üzerinde barındırılır.
 - 5 TB'lik Nesne Depolaması sağlar; ek depolama yetkisi ayrı bir hizmet bildirimini kapsamında satın alınabilir.
 - Yüksek hacimli paralel işleme ("MPP") kurulumu için tek hesaplama düğümü sınırlaması; ek düğümler, ayrı bir hizmet bildirimini kapsamında satın alınabilir.
 - Yedi (7) günlük Kurtarma Süresi Hedefi ve bir (1) günlük / 24 saatlik Kurtarma Noktası Hedefi
- 1.1.3 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Large (Bulut Üzerindeki Yönetilen IBM Bilgi Sunucusu Kurumsal Sürüm Büyük)**
- IBM Cloud ortamında Yalın Donanım Sunucular üzerinde barındırılır.
 - 10 TB'lik Nesne Depolaması sağlar; ek depolama yetkisi ayrı bir hizmet bildirimini kapsamında satın alınabilir.
 - Paralel İşleme kurulumuna izin verilir.
 - Yüksek hacimli paralel işleme ("MPP") kurulumu için hesaplama düğümü sayısında sınırlama yoktur; ek düğümler, ayrı bir hizmet bildirimini kapsamında satın alınabilir.
- Yedi (7) günlük Kurtarma Süresi Hedefi ve bir (1) günlük / 24 saatlik Kurtarma Noktası Hedefi
- 1.1.4 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Small (Bulut Üzerindeki Yönetilen IBM Bilgi Sunucusu Kurumsal Sürüm Yüksek Düzeyde Kullanılabilirlik Küçük)**
- IBM Cloud ortamında Sanal Makineler üzerinde IBM tarafından barındırılır.
 - Yüksek Düzeyde Kullanılabilirlik
 - Yüksek hacimli paralel işleme ("MPP") kurulumu için tek hesaplama düğümü sınırlaması; ek düğümler, ayrı bir hizmet bildirimini kapsamında satın alınabilir.
 - 2 TB'lik Nesne Depolaması sağlar; ek depolama yetkisi ayrı bir hizmet bildirimini kapsamında satın alınabilir.
 - Yedi (7) günlük Kurtarma Süresi Hedefi ve bir (1) günlük / 24 saatlik Kurtarma Noktası Hedefi
- 1.1.5 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Medium (Bulut Üzerindeki Yönetilen IBM Bilgi Sunucusu Kurumsal Sürüm Yüksek Düzeyde Kullanılabilirlik Orta)**
- IBM Cloud ortamında Sanal Makineler üzerinde IBM tarafından barındırılır.
 - Yüksek Düzeyde Kullanılabilirlik
 - Yüksek hacimli paralel işleme ("MPP") kurulumu için tek hesaplama düğümü sınırlaması; ek düğümler, ayrı bir hizmet bildirimini kapsamında satın alınabilir.
 - 5 TB'lik Nesne Depolaması sağlar; ek depolama yetkisi ayrı bir hizmet bildirimini kapsamında satın alınabilir.
 - Yedi (7) günlük Kurtarma Süresi Hedefi ve bir (1) günlük / 24 saatlik Kurtarma Noktası Hedefi
- 1.1.6 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Large (Bulut Üzerindeki Yönetilen IBM Bilgi Sunucusu Kurumsal Sürüm Yüksek Düzeyde Kullanılabilirlik Büyük)**
- IBM Cloud ortamında Yalın Donanım Sunucular üzerinde barındırılır.
 - 10 TB'lik Nesne Depolaması sağlar; ek depolama yetkisi ayrı bir hizmet bildirimini kapsamında satın alınabilir.
 - Yüksek Düzeyde Kullanılabilirlik
 - Yüksek hacimli paralel işleme ("MPP") kurulumu için hesaplama düğümü sayısında sınırlama yoktur; ek düğümler, ayrı bir hizmet bildirimini kapsamında satın alınabilir.
 - Yedi (7) günlük Kurtarma Süresi Hedefi ve bir (1) günlük / 24 saatlik Kurtarma Noktası Hedefi

- 1.1.7 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Small (Bulut Üzerindeki Yönetilen IBM Bilgi Sunucusu Kurumsal Sürüm Olağanüstü Durum Kurtarma Küçük)**
- IBM Cloud ortamında Sanal Makineler üzerinde IBM tarafından barındırılır.
 - Çok sayıda veri merkezini kapsayan entegre Yüksek Düzeyde Kullanılabilirlik ve Olağanüstü Durum Kurtarma (HADR) çözümü
 - Yüksek hacimli paralel işleme ("MPP") kurulumu için tek hesaplama düğümü sınırlaması; ek düğümler, ayrı bir hizmet bildirimini kapsamında satın alınabilir.
 - 2 TB'lik Nesne Depolaması sağlar; ek depolama yetkisi ayrı bir hizmet bildirimini kapsamında satın alınabilir.
 - Dört (4) saatlik Kurtarma Süresi Hedefi ve gerçek zamanlıya yakın Kurtarma Noktası Hedefi
 - Yılda bir kez yapılacak doğrulanmış iş sürekliliği ve olağanüstü durum kurtarma testi dahildir. Sıklığı artırılmış testler ve yılda birden fazla doğrulama, ayrı bir hizmet bildirimini kapsamında satın alınabilir.
- 1.1.8 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Medium (Bulut Üzerindeki Yönetilen IBM Bilgi Sunucusu Kurumsal Sürüm Olağanüstü Durum Kurtarma Orta)**
- IBM Cloud ortamında Sanal Makineler üzerinde IBM tarafından barındırılır.
 - Çok sayıda veri merkezini kapsayan entegre Yüksek Düzeyde Kullanılabilirlik ve Olağanüstü Durum Kurtarma (HADR) çözümü.
 - Yüksek hacimli paralel işleme ("MPP") kurulumu için tek hesaplama düğümü sınırlaması; ek düğümler, ayrı bir hizmet bildirimini kapsamında satın alınabilir.
 - 5 TB'lik Nesne Depolaması sağlar; ek depolama yetkisi ayrı bir hizmet bildirimini kapsamında satın alınabilir.
 - Dört (4) saatlik Kurtarma Süresi Hedefi ve gerçek zamanlıya yakın Kurtarma Noktası Hedefi.
 - Yılda bir kez yapılacak doğrulanmış iş sürekliliği ve olağanüstü durum kurtarma testi dahildir. Sıklığı artırılmış testler ve yılda birden fazla doğrulama, ayrı bir hizmet bildirimini kapsamında satın alınabilir.
- 1.1.9 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Large (Bulut Üzerindeki Yönetilen IBM Bilgi Sunucusu Kurumsal Sürüm Olağanüstü Durum Kurtarma Büyük)**
- IBM Cloud ortamında Yalın Donanım Sunucular üzerinde barındırılır.
 - Çok sayıda veri merkezini kapsayan entegre Yüksek Düzeyde Kullanılabilirlik ve Olağanüstü Durum Kurtarma (HADR) çözümü.
 - 10 TB'lik Nesne Depolaması sağlar; ek depolama yetkisi ayrı bir hizmet bildirimini kapsamında satın alınabilir.
 - Yüksek hacimli paralel işleme ("MPP") kurulumu için hesaplama düğümü sayısında sınırlama yoktur; ek düğümler, ayrı bir hizmet bildirimini kapsamında satın alınabilir.
 - Dört (4) saatlik Kurtarma Süresi Hedefi ve gerçek zamanlıya yakın Kurtarma Noktası Hedefi.
- Yılda bir kez yapılacak doğrulanmış iş sürekliliği ve olağanüstü durum kurtarma testi dahildir. Sıklığı artırılmış testler ve yılda birden fazla doğrulama, ayrı bir hizmet bildirimini kapsamında satın alınabilir.
- 1.1.10 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Small (Bulut Üzerindeki Yönetilen IBM Bilgi Sunucusu Kurumsal Sürüm Geliştirme/Test Küçük)**
- IBM Cloud ortamında Sanal Makineler üzerinde IBM tarafından barındırılır.
 - Yüksek hacimli paralel işleme ("MPP") kurulumu için tek hesaplama düğümü sınırlaması; ek düğümler, ayrı bir hizmet bildirimini kapsamında satın alınabilir.
- 1.1.11 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Medium (Bulut Üzerindeki Yönetilen IBM Bilgi Sunucusu Kurumsal Sürüm Geliştirme/Test Orta)**
- IBM Cloud ortamında Sanal Makineler üzerinde barındırılır.
 - Paralel işleme kurulumuna izin verilir.
 - Yüksek hacimli paralel işleme ("MPP") kurulumu için tek hesaplama düğümü sınırlaması; ek düğümler, ayrı bir hizmet bildirimini kapsamında satın alınabilir.

2. Veri İşleme ve Veri Koruma Sayfaları

IBM'in <http://ibm.com/dpa> adresinde yer alan Veri İşleme Ek Sözleşmesi ile aşağıda belirtilen bağlantılarda yer alan Veri İşleme ve Veri Koruma Veri Sayfası/Sayfaları (veri sayfası/sayfaları ya da Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki/Ekleri olarak anılır), işlenebilecek İçerik türleri, ilgili işleme etkinlikleri, veri koruma özellikleri ve İçeriğin saklanmasına ve iadesine ilişkin belirli bilgiler dahil olmak üzere Bulut Hizmetlerine ve seçeneklerine ilişkin ek veri koruma bilgileri sağlar. İçerikte yer alan kişisel veriler için Avrupa Genel Veri Koruma Yönetmeliği'nin (EU/2016/679) (GDPR veya GVKY) geçerli olması halinde ve geçerli olduğu ölçüde Veri İşleme Ek Sözleşmesi geçerli olur.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=074511A0C88611E88A68D3FD63CD0AC5>

3. Hizmet Seviyeleri ve Teknik Destek

3.1 Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, Müşteriye aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Kullanılabilirlik oranı, sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısından sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam Hizmet Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkarılarak ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısına bölünerek hesaplanır. Hizmet Kapalı Kalma Süresinin tanımı, ödeme talebi süreci ve hizmetin kullanılabilirliğine ilişkin sorunlar için IBM ile nasıl iletişim kurulacağı,

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html adresinde yer alan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım desteğine genel bakış sayfasında belirtilir.

Kullanılabilirlik	Alacak (aylık abonelik ücretine oranı*)
%99,5'ten daha az	%2
%99,0'dan az	%5
%95'ten daha az	%10

* Abonelik ücreti, ödeme talebine konu olan ay için sözleşmede belirtilen fiyattır.

3.2 Teknik Destek

Destek iletişim bilgileri, önem dereceleri, desteğin sağlanacağı saatler, müdahale süreleri ve diğer destek bilgileri ile süreçleri dahil olmak üzere Bulut Hizmetine ilişkin teknik destek, <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> adresinde yer alan IBM destek kılavuzunda Bulut Hizmeti seçilerek bulunabilir.

4. Ücretler

4.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti için ücret ölçüsü/ölçüleri, İşlem Belgesinde belirtilir.

Bu Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen ücret ölçüleri geçerlidir:

- Eşgörünüm, Bulut Hizmetlerinin belirli bir yapılandırmasına olan her erişimi ifade eder.

5. Ek Koşullar

1 Ocak 2019 tarihinden önce imzalanmış olan Bulut Hizmeti Sözleşmeleri (ya da eşdeğer çerçeve bulut sözleşmeleri) için <https://www.ibm.com/acs> adresinde yer alan koşullar geçerlidir.

5.1 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 açıklamayla birlikte yayınlacaktır. Bakım aralığı süresince Bulut hizmeti kullanılamaz. IBM, gerekli ise, bakım aralığı süresince Bulut

Hizmetlerinin kullanılabilir olmayacağını Müşteriye bildirecektir. IBM, mümkün olduğu durumlarda, bakım etkinlikleri için Hizmet kesintilerini en aza indirecek ve aylık kapalı kalma hedefi dört (4) saati aşmayacaktır. IBM Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery (Small, Medium veya Large) yetkisinin geçerli olduğu ortamlar için, aylık bakım ikincil veri merkezinde gerçekleştirilecektir ve bu durum bakım kapalı kalma süresi hedefini azami kırk beş (45) dakikaya indirgeyecektir.

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

Müşteri, Büyük ve Küçük güncellemeler bildirildiğinde bunları ertelemeyi talep edebilir. IBM, güncellenenin 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 güncellenenin 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.

5.2 Yedekleme ve Geri Yükleme

Geliştirme/Test olarak tanımlanmamış ortamlar için, rutin planlı dosya sistemi yedeklemeleri (önerilen dosyalar) ve düzenli (günlük/haftalık/aylık) veri tabanı yedeklemeleri sağlanır. Yedekleme dosyaları, düzenli olarak, Spectrum Protect'te (IBM Cloud Object Storage) yedeklenecek ve 28 güne kadar saklanacaktır. Information Server Enterprise Edition, çevrimiçi yedeklemeleri desteklemez, buna bağlı olarak yedeklemelerin zamanlanması ve koordine edilen bir bakım zaman aralığında gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Müşteriler, ayda en fazla 2 defa yedekten geri yükleme talep edebilecektir. Ek geri yüklemeler ya da günde bir defadan daha sık olacak şekilde artırılmış sistem yedekleme sıklığı, ayrı bir hizmet bildirimini kapsamında gerçekleştirilebilir.

Ek olarak, IBM Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery (Small, Medium veya Large) yetkisinin geçerli olduğu ortamlar için, tam yüksek düzeyde kullanılabilirlik ve olağanüstü durum kurtarma entegre çözümü için veriler veri merkezleri arasında eşlenecektir.

Anlık Görüntü Yedeklemesi sağlanmaz.

5.3 LDAP Directory

Bağımsız bir Identity Management ("IdM") LDAP yapılandırması, bu Bulut Hizmetinin bir parçası olarak tahsis edilir. Buna ek olarak IBM, Bulut tabanlı LDAP hizmetinin Müşteriye ait şirket içi Active Directory ("AD") ile eşitlenmesi için IdM'nin yerel yeteneğinden yararlanma olanağı sağlar.

Şirket içi AD ile ilgili aşağıda belirtilen eşitleme yaklaşımı, tahsis tamamlandıktan ve ortam Müşteriye devredildikten sonra talep üzerine uygulanabilir:

- Müşterinin şirket içi AD etki alanında/alanlarından birinde depolanan ve kimlik bilgileri ile öznitelikleri Bulut Hizmeti IdM etki alanında depolanan belirtilmiş kullanıcı kimlikleri ve öznitelikleri için eşitleme desteği.
- Active Directory Federation Services ("ADFS") aracılığıyla Müşterinin şirket içi AD etki alanından Security Assertion Markup Language ("SAML") kimlik doğrulaması desteği.
- Kullanıcı kimliğinin ilk olarak Bulut Hizmeti IdM etki alanı için SAML kimlik doğrulamasına yönelik ADFS aracılığıyla Müşterinin şirket içi AD etki alanı ile doğrulandığı Identity Provider ("IdP") kimlik doğrulaması için destek.
- Kullanıcı kimliğinin SAML kimlik doğrulaması için Bulut Hizmeti IdM etki alanı tarafından talep edildiği Hizmet Sağlayıcı tarafından başlatılmış oturum açma desteği.

5.4 Sanal Özel Ağ (VPN)

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

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

5.5 Kullanım Kısıtlamaları ve Sınırlamaları

Bulut Hizmeti, Information Server programına dayalı arabirimlerle ve müşterinin kullanıcı arabirimleriyle ilgili olarak aşağıda belirtildiği şekilde sınırlandırılmıştır:

- Kullanıcı Arabirimi işlevi, Information Server kullanıcı işlevselliğine HTTPS erişimi ile sınırlıdır.
- IBM, geliştirme/test olarak tanımlanmamış ortamlar için Information Server, WebSphere Application Server veya DB2 için tek tek sunuculara, işletim sistemi seviyesine veya uygulama yönetici konsollarına doğrudan erişim sağlamaz.
- Information Server Web Hizmetleri arabirimleri, HTTPS protokolü üzerinden çalışmayla sınırlıdır.
- IBM, Geliştirme/Test olarak tanımlanmamış ortamlar için, Information Server geliştirme araçlarının herhangi birine, bu Bulut Hizmetinin bir parçası olarak erişim veya arabirimler sağlamaz. IBM, Müşterilere, geliştirme çıktıları dahil olmak üzere, Information Server özelleştirmelerini, destek talebi bildirim hizmeti aracılığıyla, yönetilen ortamda devreye alma becerisi sağlar.

Müşteri, aşağıda belirtilen bileşenlerin ya da işlevlerin hiçbirini kullanamaz:

- IBM InfoSphere DataStage Pack for SAS (IBM InfoSphere DataStage ürününe ilişkin)
- Depolama Optimizasyonu Özelliği (IBM DB2 ürününe ilişkin)
- pureScale Feature (IBM DB2 ürününe ilişkin)
- High Availability/Failover Hot Standby Configuration (IBM DB2 ürününe ilişkin)
- IBM Process Center Express (IBM Process Server Standard ürününe ilişkin) ürünüyle bağlantı
- Müşterinin, IBM Process Center Standard, IBM Process Server Standard ve IBM Process Designer çözümlerini kullanımı, yalnızca Veri Kalitesinin İyileştirilmesi (Data Quality Remediation) ve Yönetim Süreçleri (Stewardship Processes) ile sınırlanmıştır.
- "Veri Kalitesinin İyileştirilmesi ve Yönetim Süreçleri"; Müşterinin yalnızca aşağıdaki özelliklere sahip olaylarla ilgili olarak Yönetişim Varlıklarına ilişkin veri kalitesinin iyileştirilmesi ve/veya yönetim işlemlerini yöneten süreçleri ve etkinlikleri oluşturmasına izin verildiğini ifade eder: (1) Bulut Hizmeti tarafından kaydedilen veya (2) şu IBM InfoSphere Information Server Programları tarafından kaydedilen: IBM InfoSphere DataStage, IBM InfoSphere QualityStage, IBM InfoSphere Information Analyzer, IBM Information Server on Cloud Data Quality veya IBM DataStage on Cloud. Bulut Hizmetinin başka bir hizmet için etkinleştirme yazılımı olarak belirtilmesi durumunda, IBM Process Center ve IBM Process Server ve IBM Process Designer ürünlerinin kullanılması yasaklanmıştır.

5.6 Olağanüstü Durumdan Kurtarma

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

IBM, Müşterinin Bulut Hizmeti Ortamı için kurtarma etkinliklerini gerçekleştirmek amacıyla, mevcut aboneliğine dayalı olarak bir öngörülen Kurtarma Süresi Hedefi ile Kurtarma Noktası Hedefi sağlayacaktır.

5.7 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 sağlamadysa, 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.

- c. Müşteri, VPN yapılandırmasının yapılandırma ve doğrulama aşamasında, VPN kurulumunu tamamlamak için IBM ile birlikte çalışacak bir güvenlik ve ağ yöneticisinin bulunmasını sağlayacaktır.
- d. Müşteri, VPN için kullanılan Müşteri tesisinde bulunan donanımların ve yazılımların her türlü yönetimi, bakımı, değişiklikleri, yapılandırması ve testlerinden sorumludur.
- e. Müşteri, uygulama sırasında VPN yapılandırmasını doğrulamak için kullanıcı kabul testlerinden sorumludur.
- f. Müşteri, VPN yapılandırması için gerekli tüm değişiklikleri çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla bildirecektir.
- g. Bulut Hizmeti üzerindeki herhangi bir Information Server çözümü ile bağlantılı tüm kullanıcıların ve grupların tanımlanmasından, kurulumundan ve bakımından Müşteri sorumludur.

5.8 Geliştirme Çıktıları

Geliştirme Çıktıları, Müşterinin Bulut Hizmeti uygulaması için yazılım Geliştirme Çıktıları oluşturarak Bulut Hizmetini iş gereksinimlerini karşılayacak biçimde yapılandırmasına olanak sağlar. Geliştirme Çıktıları, Bulut Hizmetinin kullanımı sırasında sağlanan içerik olup, Bulut Hizmetinin parçası değildir. Tüm Geliştirme Çıktılarının geliştirilmesinden, yönetilmesinden, bakımından ve desteklenmesinden Müşteri sorumludur. Müşteri, Geliştirme Çıktılarının oluşturulması için IBM ile veya IBM tarafından özellikle yazılı olarak yetki 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 Geliştirme Çıktıları aşağıdaki ek hüküm ve koşullara tabidir:
 - (1) IBM, Geliştirme Çıktılarının 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 zorunlu kılabilir. Müşteri, IBM tarafından incelenecek tasarım belgelerini, test planları ile sonuçlarını ve nesne kodunu Bulut Hizmetinin canlıya geçişinden makul bir süre önce sağlayacak ve IBM tarafından belirlenen sorunların çözülmesi için IBM ile işbirliği yapacaktır.
 - (3) Müşteri, virüsler, Truva atları, hizmet engelleme dâhil olmak üzere kötü amaçlı yazılımların ve diğer kesintiye neden olan ve gizli teknolojilerin Geliştirme Çıktılarına dâhil edilmesini önlemek için bir programı devreye almayı ve güncel tutmayı kabul eder.
 - (4) IBM, güvenlik açıkları ve/veya kötü amaçlı yazılımlar için Geliştirme Çıktılarını izleyebilir ve tarayabilir. IBM, Geliştirme Çıktılarını herhangi bir Bulut Hizmeti ortamından kaldırabilir ya da güvenlik açığı veya kötü amaçlı yazılım sorunu çözülünceye kadar Bulut Hizmetini askıya alabilir.
 - (5) Geliştirme Çıktıları, 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 Geliştirme Çıktıları ile çalışmak için uygun 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 Geliştirme Çıktılarına ilişkin ve Geliştirme Çıktılarının 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 Geliştirme Çıktılarının IBM'e sağlanması için gerekli olan tüm

haklara sahip olduğunu ve Müşteri Geliştirme Çıktılarının ya da IBM tarafından Bulut Hizmeti aracılığıyla barındırmanın herhangi bir üçüncü kişi patentini ya da telif hakkını ihlal etmediğini IBM'e beyan ve garanti eder.

- (8) Müşteri, IBM'in ve alt yüklenicilerinin Geliştirme Çıktılarını 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 Geliştirme Çıktıları için Gerekli İzinleri en kısa süre içinde almayı ve geçerli durumda tutmayı kabul eder. Müşteri, talep edilmesi durumunda anılan hakların, lisansların ya da Gerekli İzinlerin alındığına dair kanıtları 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 Geliştirme Çıktılarının sağlayıcılarının, lisans verenlerinin ya da sahiplerinin mülkiyet ya da fikri mülkiyet hakları ihlal edilmeksizin Geliştirme Çıktılarının işleme eserlerinin oluşturulması da dahil olmak üzere, münhasır olarak bu Hizmet Tanımı kapsamındaki yükümlülüklerin yerine getirilmesi için gerekli olduğu ölçüde Geliştirme Çıktılarına 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, Geliştirme Çıktıları 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 Geliştirme Çıktıları üzerinde web uygulaması ve statik kod güvenlik açığı taramaları gerçekleştirecektir; (b) bir güvenlik açığı taramasında saptanan ve Geliştirme Çıktılarının içerdiği ya da Geliştirme Çıktılarıyla bağlantılı olarak sağlanmış olan herhangi bir güvenlik açığının varlığını IBM'e yazılı olarak bildirecektir.
- b. Geliştirme Çıktılarının tüm ortamlarda test edilmesinden Müşteri sorumludur.
- c. Geliştirme Çıktılarının oluşturulması ya da diğer bütünleşik bileşenlerin etkinleştirilmesi gibi Geliştirme Çıktılarının 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.

5.9 Geliştirme/Test Ortamı Kısıtlamaları

Bulut Hizmeti geliştirme/test olarak tanımlanmışsa, Müşteri, ortamı yalnızca üretim dışı geliştirme etkinlikleri, kalite güvence, bütünleştirme testleri, hata tanılama, dahili karşılaştırmalı değerlendirme ve/veya üretime hazırlık etkinlikleri için kullanabilir. IBM'in yönetici sistem erişimine ek olarak, Müşteri ile IBM arasında karşılıklı olarak kabul edileceği şekilde, Müşterinin saptanmış yetkili kullanıcılarına ek yönetici erişimi sağlanabilir.

IBM, saptanan Geliştirme/Test 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.

5.10 Performans Testleri

Müşteri, Geliştirme Çıktılarının 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.

5.11 Tanımlar

Geliştirme Çıktıları – 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 geliştirme çıktıları, işler, komut dosyaları veya dosyalar dahil olabilir, ancak tamamı bunlarla sınırlı değildir. Geliştirme Çıktıları, Müşterinin sorumluluğundadır.

Uygulama – Aslı ve tam ya da kısmi tüm kopyaları dahil olmak üzere Bulut Hizmeti için temel işlevselliği sağlayan, IBM tarafından sağlanan ve Müşterinin Bulut Hizmeti aracılığıyla erişebileceği IBM yazılım ürünlerini ifade eder.

Büyük – IBM'in, uyumluluğu sağlamak için Müşteri Geliştirme Çıktısını ve/veya veri iyileştirmesini gerektirdiğini makul şekilde belirlediği bir bakım güncellemesi olarak tanımlanır. İşletim sistemine veya Uygulama sürümüne ilişkin büyük yükseltmeler buna örnek olarak verilebilir.

Küçük – IBM'in, uyumluluğu sağlamak için Müşteri Geliştirme Çıktısını ve/veya veri iyileştirmesini gerektirmediğini makul şekilde belirlediği bir bakım güncellemesi olarak tanımlanır. Küçük işletim sistemi veya Uygulama ürün yamaları buna örnek olarak verilebilir.

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

Kurtarma Süresi Hedefi – İş 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.

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: