

# IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

## IBM Content Manager OnDemand on Cloud

Kullanım Koşulları, bu IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşullarından (“Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları”) ve aşağıdaki URL adresinde bulunan IBM Kullanım Koşulları - Genel Koşullardan (“Genel Koşullar”) oluşur: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Çelişki durumunda, Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları, Genel Koşullara göre öncelikli olarak uygulanır. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişerek ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanarak veya sipariş ederek bu Kullanım Koşullarını kabul etmiş olur.

Kullanım Koşulları, uygulanabilir olduğu şekilde, IBM Uluslararası Passport Advantage Sözleşmesine, IBM Uluslararası Passport Advantage Express Sözleşmesine veya Seçilmiş IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları İçin IBM Uluslararası Sözleşmesine (“Sözleşme”) tabidir ve Kullanım Koşulları, bunlar ile birlikte taraflar arasındaki sözleşmenin tamamını oluşturur.

### 1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları

Aşağıdaki IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları kapsamında yer alır:

- IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

### 2. Ücret Ölçüleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsü kapsamında sağlanır.

- Eşgörünüm**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca erişilmesine ve kullanılmasına imkan tanınan her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- Terabayt** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Terabayt, 2 üssü 40 bayta eşittir. Müşteri, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları tarafından işlenen toplam Terabayt sayısını karşılamak için yeterli sayıda yetkiye sahip olmalıdır.
- İstek** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. İstek, IBM'e bir hizmeti gerçekleştirme yetkisi veren müşteri eylemidir. Hizmete bağlı olarak, İstek, yazılı bir bildirim şeklinde veya telefon görüşmesi, e-posta ya da çevrimiçi olarak yapılan bir destek isteği şeklinde olabilir. Müşteri Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına gönderilen toplam İstek sayısını karşılamak için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

### 3. Ücretler ve Faturalama

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için ödenecek tutar bir İşlem Belgesinde belirtilir.

#### 3.1 Kısmi Aylık Ücretler

Bir kısmi aylık ücret, İşlem Belgesinde belirtilmiş olduğu şekilde, oranlanmış olarak değerlendirilebilir.

#### 3.2 İsteğe Bağlı Olarak Sunulan Hizmet Ücretleri

İsteğe Bağlı olarak sunulan seçenekler, isteğe bağlı seçeneğin Müşteri tarafından sipariş edildiği ayda, İşlem Belgesinde belirtilen ücret üzerinden faturalandırılacaktır.

### 4. Süre ve Yenileme Seçenekleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişimin sağlandığı IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Yetki Belgesinde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının, otomatik olarak mı yenileneceği, sürekli kullanım esasına göre mi işleneceği yoksa belirlenen sürenin 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, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, 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, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları aylık kullanım esasına göre kullanılmaya devam eder. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, doksan günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

### 5. Teknik Destek

Abonelik Süresi boyunca ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişiminin etkinleştirildiği IBM tarafından Müşteriye bildirildikten sonra, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için teknik destek e-posta ve destek portalı aracılığıyla Müşteriye sağlanır. Bu tür bir teknik desteğin bir parçası olarak, IBM tarafından sağlanan tüm geliştirmelerin, güncellemelerin ve diğer malzemelerin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının bir parçası olduğu varsayıldığından, bunlar da bu Kullanım Koşullarına tabidir. Teknik Destek, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Hizmetlerin sağlanacağı saatlere, e-posta adreslerine, çevrimiçi sorun bildirim sistemi ve diğer teknik destek iletişim araçlarına ve süreçlerine ilişkin daha fazla bilgi IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Destek El Kitabında açıklanmaktadır.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
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	7x24
2	<b>Önemli düzeyde iş etkisi:</b> Hizmetin bir iş özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da Müşteri iş teslim tarihlerine uyamama riski ile karşı karşıya kalır.	2 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
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	P-C mesai saatleri
4	<b>Asgari düzeyde iş etkisi:</b> Bir sorgu veya teknik olmayan bir istek veya sonraki planlı bakım veya yayın düzeyine kadar bekleyebilecek olan bakım ögesi	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

## **6. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanığına İlişkin Ek Koşullar**

### **6.1 Harici Kullanıcı Erişimi**

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara harici kullanıcı erişimi vermeyi tercih edebilir. Müşteri, a) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilgili olarak harici kullanıcılar tarafından yöneltilen tüm iddialar veya b) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının bu harici kullanıcılar tarafından hatalı kullanımı da dahil olmak ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, bu harici kullanıcılardan sorumludur.

### **6.2 FTP Yazılımı**

Raporları, bildirimleri veya diğer belgeleri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına yüklemek veya bu Yazılımlarda izin oluşturmak üzere göndermek için, müşteri, FTP (Dosya Aktarım Protokolü) müşteri yazılımını kullanmalıdır. IBM, verileri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına yüklemek veya bu Yazılımlarda bunlara ilişkin izin oluşturmak üzere göndermek amacıyla, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına bağlanmak için bağlantı bilgileri sağlayacaktır.

### **6.3 Sanal Özel Ağ (VPN)**

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara veya bir süreç uygulamasına güvenli bir şekilde bağlanmak amacıyla bir yazılım Sanal Özel Ağ (VPN) bağlantısından yararlanmayı tercih edebilir. Müşterinin yazılı olarak istekte bulunması üzerine Sanal Özel Ağ (VPN) ilişkin bilgiler sağlanacaktır.

### **6.4 Üçüncü Kişi Web Sitelerine veya Diğer Hizmetlere Bağlantılar**

Müşterinin veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcılarından birinin herhangi bir İçeriği üçüncü kişilerin Web sitelerine ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları ile bağlantılı olan veya bu olarak aracılığıyla kullanıma sunulan başka hizmetlere iletmesi durumunda, Müşteri ve IBM Kullanıcısı bu tür bir İçerik iletiminin gerçekleşebilmesi için gerekli olan onayları IBM'e sağlar; ancak, bu tür bir etkileşim yalnızca Müşteri ve üçüncü kişilerin Web siteleri veya hizmetleri arasında gerçekleşir. IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetleri hakkında hiçbir garanti vermez veya beyanda bulunmaz; ayrıca, IBM, bu tür üçüncü kişi Web sitelerinden veya hizmetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

### **6.5 Tanımlama Bilgileri**

Müşteri, IBM'in, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla Müşteriden (çalışanlarından ve yüklenicilerinden) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların kullanımına ilişkin kişisel bilgiler toplayabileceğini bildiğini ve bu bilgilerin toplanmasını kabul eder. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya Müşteriyle olan etkileşimlerin kişiselleştirilmesi amacıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının etkinliğine ilişkin kullanım istatistikleri ve bilgileri toplamak için yapmaktadır. Müşteri, IBM'in toplanan kişisel bilgileri, yukarıda belirtilen amaç uyarınca IBM, diğer IBM şirketleri ve bunların alt yüklenicileri içerisinde, IBM'in ve alt yüklenicilerinin iş yaptıkları herhangi bir yerde, uygulanabilir olan hukuka uygun olarak işlemesi için izin alacağını ya da almış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin toplanan kişisel bilgilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

### **6.6 Türetilen Yararlanma Lokasyonları**

Geçerli olduğunda, vergiler hesaplanırken Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarından yararlandığını belirttiği lokasyon(lar) esas alınacaktır. IBM, Müşteri tarafından IBM'e ek bilgiler sağlanmadıkça, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları sipariş edilirken belirtilen iş adresini birincil Yararlanma lokasyonu varsayarak vergileri uygulayacaktır. Anılan bilgilerin güncel tutulmasından ve herhangi bir değışikliğin IBM'e sağlanmasından Müşteri sorumludur.

### **6.7 IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarında Kısıtlı İşlev**

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, CD-ROM yönetme seçeneğinin kullanımını yasaklar ve Müşteri, bu Kullanım Koşulları kapsamında bu işlevin mevcut olmadığını kabul eder.

## **7. Etkinleştirme Yazılımı**

Aşağıdaki etkinleştirme yazılımı IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına dahildir:

#### **a. AFP Viewer:**

Müşteri, AFP Viewer etkinleştirme yazılımına erişebilir ve bu yazılımı karşıdan yükleyebilir. AFP Viewer, Müşterinin, AFP (Advanced Function Printing) biçimindeki belgeleri görüntülemesi için kullanıcının web tarayıcısına kurabileceği bir web tarayıcısı eklentisidir. Müşteri AFP Viewer'ı tarayıcıları web erişimi için ayarlanmış olan ve belgelere AFP biçiminde erişmesi ve onları AFP biçiminde

iminde görüntülemesi gereken kullanıcıların web tarayıcılarına kurabilir. Müşterinin yazılı olarak istekte bulunması üzerine AFP Viewer eklentisinin karşıdan yüklenmesine ilişkin bilgiler sağlanacaktır.

b. IBM Content Manager OnDemand Windows İstemci Yazılımı:

Müşteri, test ve doğrulama amaçlarıyla veya Müşterinin kuruluşunda IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişecek olan personelin kullanıcı kimliklerinin oluşturulması amacıyla, bu istemci yazılımına erişebilir ve bu istemci yazılımını karşıdan yükleyebilir.

c. OnDemand Web Enablement Kit:

OnDemand Web Enablement Kit, Content Manager OnDemand için Java API'leri sağlar. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişmek veya bunlarla birlikte çalışmak için gereken özel uygulamaların geliştirilmesi amacıyla bu yazılıma erişebilir ve bu yazılımı karşıdan yükleyebilir.

# IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtiler

## Ek A

### 1. Hizmete Genel Bakış

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (IBM SaaS) şunları sağlar:

- a. Yüksek Hızlı Arşivleme
  - Raporlar, faturalar, bildirimler, ilkeler, avantajların açıklaması, ödeme/kredi işlemleri vb. uygulama tarafından oluşturulan basılı çıktılarının yüklenmesi, arşivlenmesi ve bunlara ilişkin izin oluşturulması
  - Büyük veri dosyalarını, birden fazla belgeyle işleme esnekliği
  - PDF, AFP, LineData, XML gibi çeşitli dosya biçimlerinin desteklenmesi
- b. Otomatik Dizin Oluşturma
  - Raporlar, bildirimler vb.'den üstverileri otomatik olarak ayıklayan ve verimli arama ve alma için ilişkisel veritabanında izin alanlarını dolduran, Bulut üzerinde Yükleme ve Dizin Oluşturma programı
- c. Verimli Depo Kullanımı
  - Arşivlenen verilerin verimli depo kullanımı için sıkıştırılması
- d. Belge geçerlilik tarihini içeren arşivleme
  - Depo kullanımını daha fazla optimize etmek amacıyla, iş ilkeleri, rapor/bildirim vb. türüne göre arşivlenen bilgilerin süresini otomatik olarak sona erdirmek için iş ilkeleri tanımlanabilir.
- e. XML standartlarına uygun bankacılık işlemlerinin arşivlenmesi
- f. Arşivlenen bildirimlere, raporlara vb.'ye web erişimi ve mobil erişim
- g. Tam Metin Arama, depolanmış belgeleri, bir belge içinde bulunan herhangi bir metne göre bulmak için etkinleştirilebilir.
- h. Belgenin süresinin sona ermesini engellemek için bekletmeler etkinleştirilebilir.
- i. Raporların saptanmış dahili kullanıcılara periyodik dağıtımı
- j. Olağanüstü durumdan kurtarma desteği sağlamak amacıyla üretim verilerini ikincil bir konuma eşleme
- k. Güvenli sanal özel altyapı
- l. 4 TB'a kadar giden bant genişliği; daha yüksek bant genişliği için ayrıca fiyat verilir
- m. 7 gün 24 saat boyunca üretim ortamı izleme, geçiş halinde ve atıl durumda veri şifreleme, virüs tarama, izinsiz giriş algılama / güvenlik açığı test hizmetleri, yazılım yamaları ve yazılım büyütme (ayrı fiyat verilen uzantılar veya özel yapılandırmalar için gerekli olan veri geçiş hizmetleri veya etkinlikleri).
- n. Active Directory Bütünleştirilmesi  
Dahil Edilen Seçenekler: (Microsoft Active Directory veya IBM Tivoli Directory Server)
  - IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı LDAP Sunucusunda kimlik doğrulama ve iş yerinde Müşteri LDAP'ına geri eşleme
    - Müşteri etki alanında bulunan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımında (Salt Okunur) bir etki alanı denetleyicisi sağlama.
    - Müşteri, bulut ortamına yönelik tüm son kullanıcı erişimini (gruplar, kimlikler, erişim) yönetir.
    - Müşteriye Tüm Yönetici haklarının sağlanması
  - Müşterinin kullanıcıları yönettiği IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı LDAP sunucusunda kimlik doğrulama (Müşteri etki alanında değil)

- Kimlik doğrulama için iş yerindeki Müşteri etki alanı denetleyicisine yönlendirme
  - Olası performans etkileri
  - Oturum ömrünü için kimlik doğrulama gerçekleştirir

Diğer yapılandırmalar (örn. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına yönelik LDAP dosya dizinin manuel veya komut dosyalı bölümleri; SAML, MS Federasyon Hizmetleri, vb. dahil birleştirme seçenekleri) için ayrıca fiyat verilir.

Hizmet bildirim kapsamında ek ücret karşılığında özel çözüm uygulama, yapılandırma ve bütünleştirme hizmetleri sağlanır.

## 2. Gerekli Yetkiler

Müşterinin, aşağıda açıklandığı gibi Temel Hizmet Olanağı için bir abonelik satın alması gerekir. Her temel olanak, belirli miktarda veri hacmini ve kullanıcı operasyonlarını, belirli bir zaman diliminde, aşağıda açıklandığı gibi işleme kapasitesini belirtir. Kapasite açıklamalarının amacı, Müşterinin, istenen iş yükleri için uygun bir yapılandırma seçmesine yardımcı olmaktır. Gerçek sonuçlar, kullanıma bağlı olarak değişebilir.

### 2.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0

- PDF belgesi yükleme ve Dizin Oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Bronze yapılandırma 12 saatlik süre içinde 25 GB'ye kadar veri için yükleme ve dizin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- AFP ve/veya Satır Verileri için belge yükleme ve dizin oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Bronze yapılandırma 12 saatlik süre içinde 450 GB'ye kadar veri için yükleme ve dizin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- Eşzamanlı belge arama/alma işleviyle PDF belgesi yükleme ve Dizin Oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Bronze yapılandırma 12 saatlik süre içinde 30.000 eşzamanlı belge arama ve alma işlemiyle birlikte 15 GB'ye kadar veri için yükleme ve dizin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- Eşzamanlı belge arama/alma işleviyle AFP ve/veya Satır Verileri için belge yükleme ve Dizin Oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Bronze yapılandırması 12 saatlik süre içinde 30.000 eşzamanlı belge arama ve alma işlemiyle birlikte 250 GB'ye kadar veri için yükleme ve dizin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- Bronze yapılandırma, 1 TB'lik depolama sağlar; ek TB'lik depolama ayrıca satın alınabilir.

### 2.2 IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0

- PDF belgesi yükleme ve Dizin Oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Silver yapılandırması 12 saatlik süre içinde 50 GB'ye kadar veri için yükleme ve dizin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- AFP ve/veya Satır Verileri için belge yükleme ve dizin oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Silver yapılandırması 12 saatlik süre içinde 900 GB'ye kadar veri için yükleme ve dizin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- Eşzamanlı belge arama/alma işleviyle PDF belgesi yükleme ve Dizin Oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Silver yapılandırması 12 saatlik süre içinde 60.000 eşzamanlı belge arama ve alma işlemiyle birlikte 30 GB'ye kadar veri için yükleme ve dizin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- Eşzamanlı belge arama/alma işleviyle AFP ve/veya Satır Verileri için belge yükleme ve Dizin Oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Silver yapılandırması 12 saatlik süre içinde 60.000 eşzamanlı belge arama ve alma işlemiyle birlikte 500 GB'ye kadar veri için yükleme ve dizin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- Silver yapılandırma, 1 TB'lik depolama sağlar; ek TB'lik depolama ayrıca satın alınabilir.

### 2.3 IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0

- PDF belgesi yükleme ve Dizin Oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Gold eşgörünümü 12 saatlik süre içinde 100 GB'ye kadar veri için yükleme ve dizin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.

- b. AFP ve/veya Satır Verileri için belge yükleme ve dizin oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Gold yapılandırması 12 saatlik süre içinde 1800 GB'ye kadar veri için yükleme ve dizin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- c. Eşzamanlı belge arama/alma işleviyle PDF belgesi yükleme ve Dizin Oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Gold yapılandırması 12 saatlik süre içinde 120.000 eşzamanlı belge arama ve alma işlemiyle birlikte 60 GB'ye kadar veri için yükleme ve dizin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- d. Eşzamanlı belge arama/alma işleviyle AFP ve/veya Satır Verileri için belge yükleme ve Dizin Oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Gold yapılandırması 12 saatlik süre içinde 120.000 eşzamanlı belge arama ve alma işlemiyle birlikte 1 Terabayta kadar veri için yükleme ve dizin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- e. Gold yapılandırma, 3 TB'lik depolama sağlar; ek TB'lik depolama ayrıca satın alınabilir.

## **2.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0**

- a. PDF belgesi yükleme ve Dizin Oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Platinum yapılandırması 12 saatlik süre içinde 250 GB'ye kadar veri için yükleme ve dizin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- b. AFP ve/veya Satır Verileri için belge yükleme ve dizin oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Platinum yapılandırması 12 saatlik süre içinde 4,5 TB'ye kadar veri için yükleme ve dizin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- c. Eşzamanlı belge arama/alma işleviyle PDF belgesi yükleme ve Dizin Oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Platinum yapılandırması 12 saatlik süre içinde 300.000 eşzamanlı belge arama ve alma işlemiyle birlikte 150 GB'ye kadar veri için yükleme ve dizin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- d. Eşzamanlı belge arama/alma işleviyle AFP ve/veya Satır Verileri için belge yükleme ve Dizin Oluşturma: Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış geçici depolama alanına gönderildikten sonra, Platinum yapılandırması 12 saatlik süre içinde 300.000 eşzamanlı arama ve alma işlemiyle birlikte 2,5 TB'ye kadar veri için yükleme ve dizin oluşturma işlemi yapılmasını sağlar.
- e. Platinum yapılandırma, 5 TB'lik depolama sağlar; ek TB'lik depolama ayrıca satın alınabilir.

## **3. İsteğe Bağlı Yetkiler**

### **3.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0**

Müşteri, seçilen yapılandırmada yer alan TB'lik depolamayı aştığında, ek yetki satın almalıdır.

### **3.2 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0**

Müşteri, isteğe bağlı kurulum için herhangi bir zamanda ek rapor/bildirim veya uygulama tanımlarını satın alabilir. Her Rapor yetkisi, en fazla 10 rapor/bildirim veya uygulama çıktısı tanımına ilişkin kurulum sağlar.

### **3.3 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze 2.0**

Müşteri, test ve geliştirme amaçlarıyla ayrı bir eşgörünüm satın alabilir. Bu geliştirme ortamı üretim amaçlarıyla kullanılamaz.

- a. Üretim dışı ortam yapılandırması, IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0 ile aynı boyuttadır ve benzer işleme kapasitesi sağlar.
- b. Üretim dışı ortam, yüksek düzeyde kullanılabilirlik veya olağanüstü durum kurtarma olanakları sağlamaz.

### **3.4 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver 2.0**

Müşteri, test ve geliştirme amaçlarıyla ayrı bir eşgörünüm satın alabilir. Bu geliştirme ortamı üretim amaçlarıyla kullanılamaz.

- a. Üretim dışı ortam yapılandırması, IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0 ile aynı boyuttadır ve benzer işleme kapasitesi sağlar.
- b. Üretim dışı ortam, yüksek düzeyde kullanılabilirlik veya olağanüstü durum kurtarma olanakları sağlamaz.

### 3.5 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold 2.0

Müşteri, test ve geliştirme amaçlarıyla ayrı bir eşgörünüm satın alabilir. Bu geliştirme ortamı üretim amaçlarıyla kullanılamaz.

- Üretim dışı ortam yapılandırması, IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0 ile aynı boyuttur ve benzer işleme kapasitesi sağlar.
- Üretim dışı ortam, yüksek düzeyde kullanılabilirlik veya olağanüstü durum kurtarma olanakları sağlamaz.

### 3.6 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum 2.0

Müşteri, test ve geliştirme amaçlarıyla ayrı bir eşgörünüm satın alabilir. Bu geliştirme ortamı üretim amaçlarıyla kullanılamaz.

- Üretim dışı ortam yapılandırması, IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0 ile aynı boyuttur ve benzer işleme kapasitesi sağlar.
- Üretim dışı ortam, yüksek düzeyde kullanılabilirlik veya olağanüstü durum kurtarma olanakları sağlamaz.

### 3.7 IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

Müşteri, seçilen bir sanal özel ortamı tek kiracı özel altyapısına büyütebilir. Buna, 20 TB'a kadar giden bant genişliği dahildir; daha yüksek bant genişliği için ayrıca fiyat verilir.

## 4. Veri Sınıflandırma

Bu çözüme ilişkin veri sınıflandırmada, Müşteri açısından hassas olarak sınıflandırılan veriler varsayılan değer olarak alınır. IBM, hedeflenen iş yükü için Müşteri tarafından istendiğinde diğer yasal düzenleme gereksinimlerini ele almak için müşterilerle birlikte çalışacaktır ve bu çözüm mimarisini ve hizmet ücretlerini etkileyebilir. Tüm veriler, FIPS 1402 Seviye 1 uyumlu tam disk şifreleme kullanılarak korunur.

## 5. İş Sürekliliği

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, aşağıda belirtilen iş sürekliliği amaçlarını desteklemek üzere yapılandırılmıştır. İş Sürekliliği amaçları, kuruluş açısından kritik öneme sahip iş işlevlerinin birincil bilgi işlem lokasyonundaki bir olağanüstü durumu takiben makul kısıklıkta bir süre içinde en düşük düzeyde veri kaybıyla yeniden çalışır durumda olacak şekilde kurtarılmasını sağlamaya yardımcı olur. Birincil bilgi işlem lokasyonundaki bir arızanın, ikincil lokasyondaki yedek sisteme geçişi sağlayacağını garanti altına alındığı durumda, iş sürekliliği planları ve bununla ilişkili etkinlikler aşağıda belirtilen olağanüstü durumdan kurtarma amaçlarını desteklemek üzere IBM tarafından yürütülür.

İş Sürekliliği Hedefleri	
Kurtarma Noktası Hedefi	4 saat
Kurtarma Süresi Hedefi	<ul style="list-style-type: none"><li>İkincil bir eşdeğer Üretim Dışı ortam satın alındığında arka arkaya 4 saat.</li><li>İkincil hiçbir Üretim Dışı ortam satın alınmazsa, arka arkaya en az 24 saat.</li></ul>



## Ek B

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

### 1. Kullanılabilirlik Alacakları

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımını etkileyen bir Olaydan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasında Önem Derecesi 1 olan bir destek sorun kaydı açtırılmalıdır. 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 üç iş günü içerisinde bir destek sorun kaydı talebinin gönderilmesi gerekir. Geçerli Hizmet Seviyesi talebine ilişkin telafi ücreti, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının sağlanamadığı üretim sistemi işlemleri boyunca geçen süre ("Kapalı Kalma Süresi") esas alınarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için gelecekte Müşteri tarafından kesilecek bir faturaya ilişkin alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapanma olayını raporladığı zamandan başlayıp IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının yeniden yüklendiği zamana kadar geçen süre esas alınarak ölçülür ve bu süre, planlı ya da önceden duyurulmuş bir bakım için yapılan kesintiyi, IBM'in denetimi dışında ortaya çıkan nedenleri, Müşteri ya da üçüncü kişi içeriğinin veya teknolojisinin yarattığı sorunları, tasarımları ya da yönergeleri, desteklenmeyen sistem yapılandırmalarını veya platformlarını ya da diğer Müşteri hatalarını ya da Müşteri kökenli güvenlik sorunlarını veya Müşterinin güvenlik testlerini içermez. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu her Ay boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Sözleşmenin yürürlükte olduğu herhangi bir aya ilişkin toplam telafi ücreti, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının yıllık ücretinin on ikide birinin (1/12) yüzde ellisinden (%50) fazla olmayacaktır.

### 2. Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılabilirliği

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Ödemeler (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
<%99	%5
< %97	%10
< %95	%25
<%90	%50

\* Aylık abonelik ücreti, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının bir IBM Çözüm Ortağından edinilmiş olması durumunda, talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda geçerli olan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı güncel liste fiyatına %50 oranında indirim uygulanarak hesaplanır. IBM, geri ödemeyi doğrudan Müşteriye yapacaktır.

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

Örnek: Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde 440 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda toplam 43.200 dakika - 440 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.760 dakika	= Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %98,9 oranında kullanılabilirlik için yüzde beş (%5) oranında kullanılabilirlik alacağı
43.200 toplam dakika	

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: