

IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma Özgü Olanak Koşulları

IBM Datacap on Cloud

Kullanım Koşulları, bu IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma Özgü Olanak Koşullarından (“Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma 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 Yazılıma Özgü Olanak Koşulları Genel Koşullara göre öncelikli olarak uygulanır. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişerek ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını 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 Yazılımı 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 Yazılıma Özgü Olanak Koşulları kapsamında yer alır:

- IBM Datacap Copper
- IBM Datacap Bronze
- IBM Datacap Silver
- IBM Datacap Gold
- IBM Datacap Platinum
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum
- IBM Datacap Storage Add-On
- IBM Datacap Non-Production Environment Copper
- IBM Datacap Non-Production Environment Bronze
- IBM Datacap Non-Production Environment Silver
- IBM Datacap Non-Production Environment Gold
- IBM Datacap Non-Production Environment Platinum
- IBM Datacap Dedicated Add-On

2. Ücret Ölçüleri

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

- Eşgörünüm**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca erişilmesine ve kullanılmasına imkan tanınan her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- Terabayt** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının 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 Yazılımı tarafından işlenen toplam Terabayt sayısını kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.

3. Ücretler ve Faturalama

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

3.1 Kısmi Aylık Ücretler

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

4. Süre ve Yenileme Seçenekleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişiminin sağlandığı IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Yetki Belgesinde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının, 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 bildirmediği sürece, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, 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 Yazılımı aylık kullanım esasına göre kullanılmaya devam eder. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, 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 Yazılımına erişiminin etkinleştirildiği IBM tarafından Müşteriye bildirildikten sonra, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı 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 Yazılımının bir parçası olduğu varsayıldığından, bunlar da bu Kullanım Koşullarına tabidir. Teknik Destek, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

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

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
1	Kritik iş etkisi/hizmet kesintisi: 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	Önemli iş etkisi: 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	Önemsiz iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğinin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
4	Asgari iş etkisi: 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 Yazılımına İlişkin Ek Koşullar

6.1 Harici Kullanıcı Erişimi

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

6.2 Sanal Özel Ağ (VPN)

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına 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.

6.3 Üçüncü Kişi Web Sitelerine veya Diğer Hizmetlere Bağlantılar

Müşterinin veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı Kullanıcılarından birinin herhangi bir içeriği üçüncü kişilerin Web sitelerine ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı ile bağlantılı olan veya bu olanak aracılığıyla kullanıma sunulan başka hizmetlere iletmesi durumunda, Müşteri ve IBM Kullanıcısı bu tür bir içerik iletiminin gerçekleştirilmesi 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.

6.4 Tanımlama Bilgileri

Müşteri, IBM'in, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla Müşteriden (çalışanlarından ve yüklenicilerinden) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanımına ilişkin kişisel veriler toplayabileceğini bildiğini ve bu verilerin toplanmasını kabul eder. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya Müşteriyle olan etkileşimlerin kişiselleştirilmesi amacıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının etkinliğine ilişkin kullanım istatistikleri ve bilgileri toplamak için yapmaktadır. Müşteri, IBM'in toplanan kişisel verileri, 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 verilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

6.5 Türetilen Yararlanma Lokasyonları

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

6.6 Etkinleştirme Yazılımı

Aşağıdaki etkinleştirme yazılımı IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına dahildir:

- Datacap Mobile SDK

IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına İlişkin Belirtiler

Ek A

1. Hizmete Genel Bakış

IBM Datacap Foundation on Cloud (IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı) belge toplama ve işleme için özel bir bulut çözümüdür ve aşağıdakileri sağlar:

- a. Şu özellikleri sağlayan toplama uygulamalarının oluşturulması ve devreye alınması:
 - Gelen belgelerin desteklenen görüntü ve elektronik belge biçimlerinde (örn. PDF, TIF, JPG, DOC, RTF vb.) kabul edilmesi.
 - Tarayıcılar, FAKS, e-posta, dosya sistemleri ve mobil cihazlar dahil birden çok kaynaktan belge alınması.
 - Otomatik döndürme, düzleştirme ve bu belgelerdeki kusurları giderme gibi desteklenen görüntü geliştirme yeteneklerinin uygulanması.
 - Datacap tarafından desteklenen Optik Karakter Tanıma, Akıllı Karakter Tanıma, Optik İşaret Tanıma, Çubuk Kod Tanıma gibi veri tanımlama ve çıkarma tekniklerinin uygulanması.
 - Otomatikleştirilmiş sayfa tanıma ve veri çıkarma için sayfaların ve "parmak izlerinin" şablon olarak tanımlanması.
 - Otomatikleştirilmiş kurallar aracılığıyla veya manuel olarak veri doğrulaması.
 - Belgelerin alternatif biçimlere dönüştürülmesi.
 - Bir dizine veya desteklenen bir IBM Bulutuna dışa aktarım yapılması.
 - Apple Uygulama mağazası veya Google Play mağazasında sağlanan Datacap Mobile uygulaması aracılığıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişim sağlar.
- b. Güvenli sanal özel altyapı
- c. Olağanüstü durumdan kurtarma desteği sağlamak amacıyla üretim verilerini ikincil bir konuma eşleme
- d. 4 TB'a kadar giden bant genişliği; daha yüksek bant genişliği için ayrıca fiyat verilir
- e. 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).
- f. 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 bildirimi kapsamında ek ücret karşılığında özel çözüm uygulama, yapılandırma ve bütünleştirme hizmetleri sağlanır.

2. Gereki Yetkiler

Müşterinin, aşağıda açıklandığı gibi Temel Hizmet Olanağı için bir abonelik satın alması gerekir. Her Temel Hizmet Olanağı Eşgörünümüne aşağıda belirtilenler dahildir:

- Bir üretim ortamı
- Bir haftalık depolama için yeterli geçici depolama

Her Datacap on Cloud yapılandırması (Copper, Bronze, Silver, Gold ve Platinum) Tipik Yakalama İş Yükünü desteklemek için IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kapasitesini yansıtır ve planlama amaçlarıyla kullanılabilir.

Tipik Yakalama İş Yükü aşağıdaki şekilde tanımlanır:

- Gelen PDF veya TIF biçimli dosyalar, B&W, iyi kalite
- 5 sayfalık belge
- "Basit" görüntü geliştirme (Eğriliği düzeltme, döndürme, vb.)
- Yalnızca ilk sayfa için optik karakter tanıma; 5 ila 10 alan arasında çıkarma
- PDF veya TIF olarak depolama
- Meta verilerin ve Görüntülerin en fazla 7 gün için tutma dizinine dışa aktarılması
- 24 saatlik günlük işleme süresi esas alınır

Başka iş yükleri de olasıdır. Daha basit iş yüklerinin daha yüksek veri çıkışıyla sonuçlanabileceğini unutmayın. Daha karmaşık işlemler daha düşük veri çıkışıyla sonuçlanabilir.

2.1 IBM Datacap Copper

Bu yapılandırmanın amacı, kuruluşları, iş kollarını veya departmanları aşağıdakilerle desteklemektir:

- a. Daha önce tanımlanan Tipik Yakalama İş Yüküne dayalı olarak günde 10.000'e kadar belgeyi işler.
- b. Copper yapılandırma, 500 GB'lik depolama sağlar; ek TB'lik depolama ayrıca satın alınabilir.

2.2 IBM Datacap Bronze

Bu yapılandırmanın amacı, kuruluşları, iş kollarını veya departmanları aşağıdakilerle desteklemektir:

- a. Daha önce tanımlanan Tipik Yakalama İş Yüküne dayalı olarak günde 50.000'e kadar belgeyi işler.
- b. Bronze yapılandırma, 1 TB'lik depolama sağlar; ek TB'lik depolama ayrıca satın alınabilir.

2.3 IBM Datacap Silver

Bu yapılandırmanın amacı, kuruluşları, iş kollarını veya departmanları aşağıdakilerle desteklemektir:

- a. Daha önce tanımlanan Tipik Yakalama İş Yüküne dayalı olarak günde 100.000'e kadar belgeyi işler.
- b. Silver yapılandırma, 1 TB'lik depolama sağlar; ek TB'lik depolama ayrıca satın alınabilir.

2.4 IBM Datacap Gold

Bu yapılandırmanın amacı, kuruluşları, iş kollarını veya departmanları aşağıdakilerle desteklemektir:

- a. Daha önce tanımlanan Tipik Yakalama İş Yüküne dayalı olarak günde 500.000'e kadar belgeyi işler.
- b. Gold yapılandırma, 3 TB'lik depolama sağlar; ek TB'lik depolama ayrıca satın alınabilir.

2.5 IBM Datacap Platinum

Bu yapılandırmanın amacı, kuruluşları, iş kollarını veya departmanları aşağıdakilerle desteklemektir:

- a. Daha önce tanımlanan Tipik Yakalama İş Yüküne dayalı olarak günde 1.000.000'a kadar belgeyi işler.
- b. Platinum yapılandırma, 5 TB'lik depolama sağlar; ek TB'lik depolama ayrıca satın alınabilir.

3. İsteğe Bağlı Yetkiler

3.1 IBM Datacap Insight Edition Yetkileri

IBM Datacap Insight Edition aşağıdakiler dahil olmak üzere bir dizi kognitif yakalama yeteneği sağlar:

- a. Kuruluşların, karmaşık, değişken ve beklenmedik biçimlendirmeye sahip belgelere yönelik tanımlama, tanıma, sınıflandırma ve veri çıkarma işlemlerini otomatik hale getirmesine yardımcı olan eylemler, işlevler ve önceden yapılandırılmış Datacap kural kümeleri.
- b. Belge türünün belirlenmesi, belgelerdeki tanımlanmamış öge değeri çiftlerinin bulunması, iş yapılarının (hesap numaraları gibi) belirlenmesi ve çözülmesi ve insan, kurum, sektör ve diğer varlıkların tanımlanmasına yardımcı olmak üzere her sayfa yapısının ve içeriğinin incelenmesine yönelik analitik.

3.1.1 IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper

IBM Datacap on Cloud Copper yetkisi satın alan ve gelişmiş kognitif yakalama ve belge işleme yeteneklerine ihtiyaç duyan kuruluşlar için sağlanır.

3.1.2 IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze

IBM Datacap on Cloud Bronze yetkisi satın alan ve gelişmiş kognitif yakalama ve belge işleme yeteneklerine ihtiyaç duyan kuruluşlar için sağlanır.

3.1.3 IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver

IBM Datacap on Cloud Silver yetkisi satın alan ve gelişmiş kognitif yakalama ve belge işleme yeteneklerine ihtiyaç duyan kuruluşlar için sağlanır.

3.1.4 IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold

IBM Datacap on Cloud Gold yetkisi satın alan ve gelişmiş kognitif yakalama ve belge işleme yeteneklerine ihtiyaç duyan kuruluşlar için sağlanır.

3.1.5 IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum

IBM Datacap on Cloud Platinum yetkisi satın alan ve gelişmiş kognitif yakalama ve belge işleme yeteneklerine ihtiyaç duyan kuruluşlar için sağlanır.

3.2 IBM Datacap Storage Add-On

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

3.3 IBM Datacap Non-Production Environments

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

- a. Üretim Dışı Ortam, yüksek düzeyde kullanılabilirlik veya olağanüstü durum kurtarma olanakları sağlamaz.
- b. Müşteri, istendiği takdirde üretim ve olağanüstü durum kurtarma için farklı eşgörünüm boyutları seçebilir.

3.3.1 IBM Datacap Non-Production Environment Copper

IBM Datacap Non-Production Environment Copper, IBM Datacap Copper ile aynı büyüklüğe sahiptir ve benzer işlem kapasitesi sağlar.

3.3.2 IBM Datacap Non-Production Environment Bronze

IBM Datacap Non-Production Environment Bronze, IBM Datacap Bronze ile aynı büyüklüğe sahiptir ve benzer işlem kapasitesi sağlar.

3.3.3 IBM Datacap Non-Production Environment Silver

IBM Datacap Non-Production Environment Silver, IBM Datacap Silver ile aynı büyüklüğe sahiptir ve benzer işlem kapasitesi sağlar.

3.3.4 IBM Datacap Non-Production Environment Gold

IBM Datacap Non-Production Environment Gold, IBM Datacap Gold ile aynı büyüklüğe sahiptir ve benzer işlem kapasitesi sağlar.

3.3.5 IBM Datacap Non-Production Environment Platinum

IBM Datacap Non-Production Environment Platinum, IBM Datacap Platinum ile aynı büyüklüğe sahiptir ve benzer işlem kapasitesi sağlar.

3.4 IBM Datacap Dedicated Add-On

Müşteri, seçilen bir sanal özel ortamı tek bir 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 özel nitelikli olarak sınıflandırılan veriler varsayılan değer olarak alınır. IBM, hedeflenen iş yükü için Müşteri tarafından istendiği takdirde diğer yasal düzenleme gereksinimlerini ele almak için müşterisiyle 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 kısalıkta 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 kurtarma hedeflerini desteklemek üzere IBM tarafından yürütülür.

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

Ek B

IBM, Yetki Belgesinde belirtildiği şekilde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı 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 Yazılımının 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 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 üç iş günü içerisinde bir destek sorun kaydı talebinin gönderilmesi gerekir. Geçerli Hizmet Seviyesi talebine ilişkin telafi ücreti, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının sağlanamadığı üretim sistemi işlemleri boyunca geçen süre ("Kapalı Kalma Süresi") esas alınarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için gelecekte Müşteri tarafından kesilecek bir faturaya ilişkin alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapanma olayını raporladığı zamandan başlayıp IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının 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 Yazılımının kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Sözleşmenin yürürlükte olduğu herhangi bir aya ilişkin toplam telafi ücreti, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının 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	Telafi ücreti (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 daktiloyle):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

<İlgili IBM Şirketinin Ticari Unvanı adına> ("IBM")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyle):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: