

## IBM Connections 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, ilgili 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 ile birlikte taraflar arasındaki sözleşmenin tamamını oluşturur.

### 1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar

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

- IBM Connections Cloud Advanced Support
- IBM Connections Archive Essentials Cloud
- IBM Connections Meetings Audio Cloud
- IBM Connections Social Cloud
- IBM Connections Social Cloud Step Up
- IBM Connections Docs Cloud
- IBM Connections Cloud S1
- IBM Connections Cloud S2
- IBM Connections Cloud S2 for Enterprise Deployment
- IBM Connections Cloud S2 Enterprise Deployment Step Up
- IBM Web Mail Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment Step Up
- IBM Connections Meetings Cloud up to 14 Attendees
- IBM Connections Meetings Cloud up to 199 Attendees
- IBM Connections Meetings Cloud up to 999 Attendees
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmartCloud Notes
- IBM Notes (IBM SmartCloud Notes ile birlikte kullanmak üzere istemci yüklemesi)
- IBM SmartCloud Notes Hosted Blackberry Service
- IBM SmartCloud Notes Step-Up
- IBM SmartCloud Notes Traveler Services
- IBM SmartCloud Notes Entry
- IBM SmartCloud Plus

## 2. Ücret Ölçümleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, İşlem Belgesinde belirtilen şekilde aşağıdaki ücret sistem(ler)inden birinin kapsamında satılır:

- a. Yetkili Kullanıcı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağının satın alınabileceği ölçüm birimidir. Yetkili Kullanıcı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişim verilen benzersiz bir kişidir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağına herhangi bir araç ile (örneğin: bir çoklayıcı program, aygıt veya uygulama sunucusu aracılığıyla) herhangi bir şekilde doğrudan veya dolaylı olarak erişebilen her Yetkili Kullanıcı için ayrı bir yetki edinilmesi gerekir. Bir Yetkili Kullanıcının yetkisi, anılan Yetkili Kullanıcıya özgüdür ve paylaşamaz ya da Yetkili Kullanıcı yetkisinin bir başka kişiye kalıcı olarak devredilmesi dışında devredilemez.
- b. Maksimum X Katılımcılı Anasistem, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının satın alınabileceği ölçüm birimidir. Anasistem, Müşterinin Yetki Belgesinde (PoE) belirtilen maksimum sayıdaki katılımcı ile yapılabilecek olan sınırsız sayıdaki toplantıya olanak sağlayan bir kişisel hesaba erişim hakkı olan belirli bir kullanıcıdır. Belirli bir anda, Toplantıyı Düzenleyenlerin her biri için yalnızca tek bir toplantı yapılabilir.
- c. Dakika, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların edinilebileceği bir ölçüm sistemidir. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca kullanılan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların Dakikalarının tümünün ya da bir kısmının toplam sayısını kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda Dakika yetkisi edinmelidir.

## 3. Ücretler ve Faturalandırma

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

### 3.1 Kısmi Aylık Ücretler

Kısmi aylık ücret, Müşteriye oranlanmış olarak fatura edilecek bir günlük ücrettir. Kısmi aylık ücretler, IBM'in Müşteriye IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişimleri olduğunu bildirdiği tarihte başlayan kısmi ayın geri kalan günleri esas alınarak hesaplanır.

### 3.2 Limit Aşımı Ücretleri

Ölçüm süresi boyunca Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını gerçek kullanımı Yetki Belgesinde belirtilen yetkiyi aşarsa, İşlem Belgesinde belirtilen şekilde, Müşteri aşım miktarı için faturalandırılacaktır.

## 4. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Abonelik Süresi Yenileme Seçenekleri

Müşterinin Yetki Belgesinde, aşağıdakilerden birinin belirlenmesiyle, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların Abonelik Süresinin sonunda yenilenip yenilenmeyeceği belirtilecektir:

### 4.1 Otomatik Yenileme

Müşterinin Yetki Belgesinde Müşteri yenilemesinin otomatik olduğu belirtiliyorsa, Müşteri sona erecek olan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Abonelik Süresini Müşterinin IBM satış temsilcisine ya da IBM Çözüm Ortağına yazılı bir istek ileterek Yetki Belgesinde belirtilen sürenin sona ermesinden en az doksan (90) gün önceden sona erdirebilir. IBM veya IBM Çözüm Ortağı sona erme tarihine kadar söz konusu sona erdirme bildirimini almazsa, Abonelik Süresi otomatik olarak bir yıl veya Yetki Belgesinde belirtilen orijinal Abonelik Süresiyle aynı süre için yenilenecektir.

### 4.2 Sürekli Faturalandırma

Yetki Belgesinde Müşteri yenilemesinin sürekli olduğu belirtildiğinde, Müşteri IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişmeye devam edecek ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımı için sürekli olarak faturalandırılacaktır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanmayı bırakmak ve sürekli faturalama sürecini durdurmak için Müşteri, kendi IBM satış temsilcisine veya IBM Çözüm Ortağına doksan (90) gün önceden Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının iptalini talep eden yazılı bir bildirim sağlayacaktır. Müşteri erişiminin iptali üzerine Müşteri, iptalin yürürlüğe girdiği ay boyunca ödenmemiş erişim ücretleri için faturalandırılacaktır.

### 4.3 Yenileme Gerekli

Yetki Belgesinde, Müşteri yenileme tipinin "sona erdirme" olduğu belirtiliyorsa, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların Abonelik Süresi sonunda sona erecektir ve Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişimi kaldırılacaktır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını son tarihten sonra

kullanmaya devam edebilmesi için Müşterinin, yeni bir Abonelik Süresi almak amacıyla IBM satış temsilcisine veya IBM Çözüm Ortağına sipariş vermesi gerekecektir.

## 5. Teknik Destek

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına ilişkin teknik destek Abonelik Süresi boyunca sağlanır. Teknik destek seçenekleri <http://www.ibmcloud.com/social/support/> adresinde ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

### Teknik Destek Kapsamında Olmayan Öğeler

Aşağıdaki hizmetler teknik destek kapsamında değildir:

- Uygulamaların tasarlanması ve geliştirilmesi;
- Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan IBM Yazılım olanağını tanımlanmış işletim ortamından başka bir ortamda kullanmasından kaynaklanan sorunlara ilişkin yardım; veya
- Müşteriye veya üçüncü kişilere ait ürünlere ve hizmetlere ilişkin yardım ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların Müşteriye veya üçüncü kişilere ait ürünlerle ya da hizmetlerle birlikte kullanılmasından kaynaklanan sorunlara ilişkin yardım.

## 6. Etkinleştirme Yazılımı

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı, etkinleştirme yazılımı içerebilir. Etkinleştirme yazılımını belgelerde veya lisansta belirtilen şekilde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını kullanımınızla ilişkili olarak, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların abonelik süresi boyunca kullanabilirsiniz. Etkinleştirme yazılımının örnek kod içerdiği durumlarda, örnek kodun türev çalışmalarını oluşturma ve bunları verilen bu lisansa uygun olarak kullanma hakkına sahip olursunuz. Etkinleştirme yazılımı, varsa, Hizmet Seviyesi Taahhüdü uyarınca, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar Olanağının bir bileşeni olarak, ancak bunun dışında "OLDUĞU GİBİ" sağlanmaktadır.

## 7. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Ek Koşullar

### 7.1 Ek Sınırlamalar

Sözleşmede yer alan sınırlamalara ek olarak, Müşteri:

- Harici konuk kullanıcılar arasında işbirliği sağlamak için düzenlenen ancak Müşterinin etkin bir biçimde katılmadığı etkinlikler gerçekleştirmek amacıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları bir düzgeçiş aracı olarak kullanamaz.

### 7.2 IBM SmartCloud Notes Yetkilendirme Koşulları

Müşterinin IBM SmartCloud Notes programını kullanabilmesi, aşağıdaki yetkilerden birini almış olması koşuluna bağlıdır:

- IBM SmartCloud Notes ya da IBM Connections Cloud S1 için bir Yetki Belgesi; ya da
- IBM SmartCloud Notes Step Up veya IBM Connections Cloud S1 Step Up veya IBM SmartCloud with Notes Step-up and Connections için bir Yetki Belgesi; ve
- Aşağıdaki Programlardan biri için, her bir Yetkili Kullanıcıya ilişkin olarak alınan Yetki Belgesi ve etkin Abonelik ve Destek hizmetleri: IBM Domino Enterprise Client Access veya IBM Domino Messaging Client Access veya IBM Domino Messaging Express veya IBM Domino Collaboration Express.

### 7.3 Toplantılara İlişkin Bildirim

IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD VE IBM CONNECTIONS CLOUD S2, BİR IBM HİZMET OLARAK SUNULAN YAZILIM KULLANICISININ TOPLANTILARI KAYDETME SİNE OLANAK SAĞLAYABİLİR. BAZI HUKUK DÜZENLERİNDEKİ YASALAR İLETİŞİMLERİNİN KAYDEDİLMESİNDEN ÖNCE KİŞİLERDEN İZİN ALINMASINI GEREKTİREBİLİR. Müşteri, toplantıları kaydetmeden önce, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Kullanıcılarının gereken tüm izinleri almasını ve gereken tüm açıklamaları yapmasını sağlayacaktır.

### 7.4 İçerik Süzmeye İlişkin Bildirim

IBM SmartCloud Notes ve IBM Web Mail Cloud kapsamında, istenmeyen ve önemsiz İçerik olarak görünen ve/veya niteliği gereği kötü niyetli olan İçerikleri engellemek veya süzmek üzere, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağını izlemek, istenmeyen e-posta ve virüs saldırılarını araştırmak ve

sektördeki standart teknolojik önlemlerin yanı sıra özel önlemleri de uygulamak için çeşitli araçlar kullanılır. IBM, İnternet'teki diğer kuruluşlardan gelen iletişimleri engelleme hakkını saklı tutar (ancak bunu gerçekleştirme yükümlülüğü yoktur). IBM, İçeriğin bir bölümünü veya tümünü önceden tarama, inceleme, bayrakla işaretleme, süzme, değiştirme, reddetme veya kaldırma hakkını saklı tutar (ancak bunu gerçekleştirme yükümlülüğü yoktur).

## 7.5 Konuk Kullanımı

Konuk Kullanıcı, Müşteri ile veri alışverişi yapmak üzere IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına erişmesi veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını Müşteri adına kullanması için Müşteri tarafından yetkilendirilen bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar Olanağı Kullanıcısıdır. Tüm Konuk Kullanıcıların Yetkili Kullanıcı olması gerekir. Müşterinin Konuk Kullanıcılarının, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına erişmeleri ve bu olanağı kullanmaları için IBM tarafından sağlanan çevrimiçi bir sözleşmeyi imzalamaları gerekebilir. Müşteri, a) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağıyla ilgili olarak Konuk Kullanıcılar tarafından yöneltilen tüm iddialar veya b) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının bu Konuk Kullanıcılar tarafından hatalı kullanımı da dahil olmak ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, bu Konuk Kullanıcılardan sorumludur.

## 7.6 Yükseltme Sınırlaması

Yükseltme olanakları, Müşterinin, ilişkili IBM programına ilişkin uygun lisans yetkilerini önceden almış olmasını gerektirir. Müşterinin, Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağına ilişkin yetkileri Müşterinin ilgili IBM programına ilişkin yetkilerini aşamaz.

Yükseltme Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, ilgili IBM programına ilişkin Abonelik ve Destek hizmetlerini içermez. Müşteri, ilişkili IBM programı için geçerli (1) lisans yetkilerini ve (2) Abonelik ve Desteği edinmiş olduğunu beyan eder. Müşterinin, Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağı yetkileriyle bağlantılı olarak kullanılan IBM programı yetkileri için mevcut Abonelik ve Destek ilişkisini Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağının Abonelik Süresi boyunca sürdürmesi gerekir. Müşterinin ilişkili IBM programını kullanım lisansının ya da ilişkili IBM programına ilişkin Abonelik ve Destek ilişkisinin sona ermesi durumunda, Müşterinin Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağını kullanma hakkı da sona erecektir.

## 7.7 Connections Docs ve Connections Meetings İçin Geçerli Oracle Koşulları

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı, Oracle USA, Inc. ("Oracle") tarafından sağlanan "Outside In" süzme ve belge görüntüleme teknolojisini içerir ("Outside In Teknolojisi"). "Outside In Teknolojisi" terimi, sağlayıcıları tarafından Oracle'a lisanslanan herhangi bir teknolojiyi içerir. Bu Kullanım Koşulları belgesinde ve bu belgenin tabi olduğu Sözleşmede kullanılan "IBM sağlayıcısı" teriminin, Oracle ve onun sağlayıcılarını da içerdiği varsayılır. Bu Kullanım Koşulları belgesinde ve bu belgenin tabi olduğu Sözleşmede yer alan kayıt ve koşullara ek olarak ve Outside In Teknolojisini kullanım koşulu olarak, Müşteri, özellikle aşağıda belirtilenleri özellikle kabul eder: (1) Oracle USA, Inc. şirketi, bu Kullanım Koşulları belgesinin ve bu belgenin tabi olduğu Sözleşmenin üçüncü kişi lehदारıdır, (2) Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına abonelikleri yalnızca IBM'e önceden yazılı bildirimde bulunarak veya aksi durumda bu Kullanım Koşulları belgesinde ve bu belgenin tabi olduğu Sözleşmede yer alan kayıt ve koşullara tabi olarak devredebilir, (3) Müşteri, Outside In Teknolojisi üzerinde çalıştırılan karşılaştırmalı değerlendirme testlerinin sonuçlarını önceden yazılı izin almaksızın yayınlamayabilir, (4) IBM, ilgili IBM Sağlayıcılarının bileşenleriyle ilişkili bu tür doğrulama sonuçlarının uygunluğunu IBM Sağlayıcılarına bildirebilir, (5) Geçerli yasaların izin verdiği ölçüde, Uniform Computer Information Transactions Act ("UCITA") adlı yasa geçerli olmaz.

## 7.8 Yasaklanan Kullanımlar

Aşağıdaki kullanımlar Microsoft tarafından yasaklanmıştır:

Yüksek Riskli Faaliyetlerde Kullanım Yasaktır: Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını, bu olanağın hatasının bir kişinin ölümüne ya da ciddi olarak bedensel yaralanmasına ya da ciddi fiziksel ya da çevresel zarara ("Yüksek Riskli Faaliyetlerde Kullanım") neden olabileceği bir uygulamada ya da durumda kullanmayacaktır. Aşağıdakiler Yüksek Riskli Kullanım örnekleridir, ancak tamamı bunlarla sınırlı değildir: hava taşıtları ya da diğer toplu insan taşıma araçları, nükleer ya da kimyasal tesisler, yaşam destek sistemleri, vücuda yerleştirilebilen tıbbi ekipman, motorlu araçlar ya da silah sistemleri. Yüksek Riskli Faaliyetlerde Kullanım, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların, yapılandırma verilerinin, mühendislik ve/veya yapılandırma araçlarının ya da kullanımlarında ortaya çıkacak hatanın ölümüne, kişisel yaralanmaya veya ciddi fiziksel ya da çevresel hasara yol açmayacağı denetim işlemi dışında kullanılan diğer uygulamaların depolanması için yönetim amacıyla kullanılmasını içermez. Bu denetim amaçlı

olmayan uygulamalar, denetimi gerçekleştiren uygulamalarla iletişim kurabilir, ancak denetim işlevinden doğrudan ya da dolaylı olarak sorumlu olmamalıdır.

## 7.9 IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcı Profili Bilgileri

Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını kullanımıyla bağlantılı olarak, Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, kuruluşunun Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar Kullanıcı adlarını diğer Hizmet Olarak Sunulan Yazılım müşterilerine görünür yapacak şekilde yapılandırabilir.

Müşteri bu ayarı seçerse, (i) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Kullanıcı adlarının, unvanlarının, şirket adlarının ve fotoğraflarının bir profilin ("Profil") parçası olarak bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Kullanıcısı tarafından gönderilebileceğini ve söz konusu Profilin kuruluştaki veya Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar dahilindeki diğer IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Kullanıcıları tarafından görüntülenebileceğini ve (ii) Müşterinin, istediği herhangi bir zamanda, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcı Profili bilgilerinin düzeltilmesini veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin içerikten kaldırılmasını isteyebileceğini, böylece söz konusu Profil bilgilerinin düzeltilene veya kaldırılacağına, ancak bilgilerin kaldırılması işleminin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişilmesini engelleyebileceğini kabul etmiş sayılır.

## 7.10 Üçüncü Kişi Web Sitelerine veya Diğer Hizmetlere Bağlantılar

Müşterinin veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcılarından birinin herhangi bir içeriği üçüncü kişilerin Web sitelerine ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları ile bağlantılı olan veya bu olanak aracılığıyla erişim sağlanan başka hizmetlere iletmesi durumunda, Müşteri ve IBM Kullanıcısı bu tür bir içerik 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 herhangi bir garanti vermez veya beyanda bulunmaz; ayrıca, IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

## 7.11 Safe Harbor Uygunluğu

IBM, Avrupa Birliği'nden toplanan bilgilerin toplanması, kullanılması ve saklanması ile ilgili olarak ABD Ticaret Bakanlığı tarafından belirtilen USA - EU Safe Harbor (ABD - AB Güvenli Liman) Çerçevesine uymaktadır. Safe Harbor programına ilişkin daha fazla bilgi almak veya IBM'in sertifika bildirimine erişmek için şu Web adresine gidin: <http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=20133>

## 7.12 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 Yazılımları olanağımızın 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, geçerli yasalara uygun olarak işleme için izin alacağını ya da almış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin toplanan kişisel bilgilerine erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

## 7.13 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, bir 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.

## Ek A

### 1. Olanaklar

IBM, bu hizmetleri önceden paketlenmiş planlar, bağımsız hizmetler ve eklentiler olarak sağlar.

#### 1.1 Paket Şeklinde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Olanığı

<b>Connections Cloud S1</b>	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, Mobile apps, Guest Access
<b>Connections Cloud S2</b>	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Mobile apps, Guest Access

#### 1.2 Bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Olanakları

- Connections Social Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Connections Cloud Advanced Support

#### 1.3 IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların Eklentileri

	Connections Cloud S1	Connections Cloud S2	Connections Social	Connections Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
<b>Connections Docs</b>	✓	•	•	Geçerli Değil	Geçerli Değil	Geçerli Değil
<b>Connections Meetings Audio</b>	•	•	Geçerli Değil	•	Geçerli Değil	Geçerli Değil
<b>Traveler for SmartCloud Notes</b>	✓	Geçerli Değil	Geçerli Değil	Geçerli Değil	•	•
<b>Connections Archive Essentials</b>	•	Geçerli Değil	Geçerli Değil	Geçerli Değil	•	•
<b>BlackBerry</b>	•	Geçerli Değil	Geçerli Değil	Geçerli Değil	•	Geçerli Değil
<b>Additional Collaboration Storage</b>	•	•	•	Geçerli Değil	Geçerli Değil	Geçerli Değil

✓ – Dahil

• – Var

Geçerli – Sağlanmaz  
Değil

## 1.4 IBM Connections Cloud S1

- Connections Social ürününün tüm özellikleri
- Anında İleti Sistemi - Kişiler ve gruplarla gerçek zamanlı iletişim, iletişim sorumluları kullanılabilirliğini öğrenme, özel gruplar ve iletişim bilgileri oluşturma. Hem tarayıcıdan hem de karşıdan yüklenebilen zengin bir istemciden sağlanabilir.
- Web konferansı – Uygulama ve masaüstü paylaşımı, birden çok sunucu desteği, oylama, sohbet özellikleriyle her zaman hazır bir talep üzerine rezervasyonsuz toplantı odası. Şirketiniz dışındaki herhangi biriyle 200 katılımcıya kadar toplantıya ev sahipliği yapma. Şirketler arası toplantılar için tüm dahili katılımcıların aboneliği gerekir.
- Belgeler – Gerçek zamanlı eş düzenleme desteğiyle sözcük işleme, elektronik tablo ve sunum düzenleyicileri ve IBM SmartCloud Connections dosya sürümü yönetimiyle bağlam odaklı yorumlama ve tartışmalar.
- SmartCloud Notes - Hibrit bütünleştirme için istenmeyen e-posta ve virüse karşı koruma ve destek özelliğiyle tümleşik anında ileti sistemi dahil masaüstü ve web tabanlı posta ve takvim. Her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar kullanıcısı için ayrılmış 25 gigabaytlık posta kutusu depolama.
- Traveler for SmartCloud Notes – Posta, takvim ve iletişim sorumlularının desteklenen mobil aygıtlara sağlanması. Desteklenen aygıtlar için e-posta, elektronik takvim ve elektronik iletişim sorumluları için iki yönlü, yönlendirme, manuel veya zamanlanmış eşitlemeye yönelik destek.
- IBM Connections, IBM Meetings ve IBM Sametime için mobil uygulamalar
- Konuk Erişimi - Bir hizmet sosyal işbirliği ve toplantı olanakları altkütmesi aracılığıyla işbirliği yapıp kendileriyle paylaşılan içerik üzerinde çalışabilecek konukları davet etme yeteneği.

## 1.5 IBM Connections Cloud S2

- Connections Social ürününün tüm özellikleri
- Anında İleti Sistemi - Kişiler ve gruplarla gerçek zamanlı iletişim, iletişim sorumluları kullanılabilirliğini öğrenme, özel gruplar ve iletişim bilgileri oluşturma. Hem tarayıcıdan hem de karşıdan yüklenebilen zengin bir istemciden sağlanabilir.
- Web konferansı – Uygulama ve masaüstü paylaşımı, birden çok sunucu desteği, oylama, sohbet özellikleriyle her zaman hazır bir talep üzerine rezervasyonsuz toplantı odası. Şirketiniz dışındaki herhangi biriyle 200 katılımcıya kadar toplantıya ev sahipliği yapma. Şirketler arası toplantılar için tüm dahili katılımcıların aboneliği gerekir.
- IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime için mobil uygulaması
- Konuk Erişimi - Bir hizmet sosyal işbirliği ve toplantı olanakları altkütmesiyle işbirliği yapıp kendileriyle paylaşılan içerik üzerinde çalışabilecek konukları davet etme yeteneği.

## 1.6 IBM Connections Social Cloud

- Sosyal Gösterge Panosu - Uygulamalara ve toplantılara erişim sağlayan, Müşterinin sosyal iş ağına ilişkin tek bir görünüm ve devam eden çalışma öğeleri, destek forumları, profil ve depolama bilgilerine erişim için olaylara ve içeriğe ilişkin görünüm.
- Kişiler - Kuruluşunuzun içinde ve dışında iş ağındaki kişileri ve profilinizi yönetin.
- Dosya depolama ve paylaşımı - Dosyaların, tek tek kullanıcılarla veya gruplarla paylaşılacak veya özel olacak şekilde erişim kontrollerinin yapılabileceği merkezi bir kitaplıkta dosyaları yükleme ve depolama yeteneği. Güncellemeler, sürüm geçmişi, yorumlar, yükleme geçmişi, etiketleme ve dosya giriş-çıkışı gibi dosya bilgileri sağlanır. Masaüstünden buluta dosya aktarımını destekleyen eklentiler, karşıdan yüklenebilir.
- Topluluklar, Web günlükleri ve Vikiler - Paylaşılan dosyalar, etkinlikler ve yer işaretleri kullanarak kişilerle birlikte çalışma, özelleştirilmiş izinlerle yeni topluluklar oluşturup paylaşma, topluluklarda içerik arama, topluluk e-postaları gönderme, topluluk anketleri oluşturup yönetme, vikiler, Web günlükleri ve fikir günlükleri ve tartışma forumları oluşturma yeteneği.
- Etkinlikler - Bir konu veya toplantıyla ilgili yapılacaklar, bilgiler ve eylemler gibi görevler için ekip alanı.
- Anında İleti Sistemi - Kişiler ve gruplarla gerçek zamanlı iletişim, iletişim sorumluları kullanılabilirliğini öğrenme, özel gruplar ve iletişim bilgileri oluşturma.

- IBM Connections ve IBM Sametime için mobil uygulamalar
- Guest Access - Bir hizmetin sosyal işbirliği ve toplantı olanakları altkütmesi aracılığıyla işbirliği yapıp kendileriyle paylaşılan içerik üzerinde çalışabilecek konukları davet etme yeteneği.

### 1.7 IBM Connections Meetings Cloud

Uygulama ve masaüstü paylaşımı, birden çok sunucu desteği, oylama, sohbet özellikleriyle her zaman hazır bir talep üzerine rezervasyonsuz toplantı odası. Bu hizmet, en fazla 14 katılımcıya veya 199 katılımcının bulunduğu toplantılara ev sahipliği yapacak şekilde satın alınabilir. Ayrıca, dahili katılımcıların hizmet aboneliğinin bulunduğu Kurumsal Devreye Alma şeklinde satın alınabilir. Tüm toplantılar, kısıtlama olmaksızın şirket dışı katılımcılara izin verir.

### 1.8 IBM Connections Cloud Chat

Tarayıcı, Notes yerleşik istemcisi, bağımsız istemci ya da mobil uygulama aracılığıyla erişilebilen, kişi listesi, çevrimiçi durum bilgisi ve noktadan noktaya sesli-görüntülü görüşme özelliklerine sahip anında ileti sistemi.

### 1.9 IBM SmartCloud Notes

- IBM Notes istemcisi (yazılımın karşından yüklenmesini kapsar) ve otomatik tamamlamayla ele alma, özel posta klasörleri, posta ve takvim görevlendirme dahil olmak üzere bulutta web tabanlı posta, takvim ve iletişim bilgileri. Müşterinin şirket hesabı, yalnızca bir hizmette veya hibrit yapılandırmada (hibrit yapılandırma, tesisdeki Domino ortamıyla bütünleşir) oluşturulabilir.
- Tümüleşik anında ileti sistemi
- İstenmeyen postaya ve virüse karşı koruma
- Her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar kullanıcısı için ayrılmış 25 gigabaytlık posta kutusu depolama
- Her SmartCloud Notes kullanıcısı için IBM Domino Enterprise Client Access için sabit süre lisansı içerir. Bu, kullanıcıların, tesislerdeki IBM SmartCloud Notes ve IBM Domino uygulamalarına tarayıcıdan veya IBM Notes istemcisinden erişmesini sağlar. Tesislerdeki Domino uygulama sunucuları, İşlemci Değer Birimlerinin (PVU) ayrıca satın alınmasını gerektirir.

### 1.10 IBM SmartCloud Notes Entry

- Otomatik tamamlamayla ele alma, özel posta klasörleri, posta ve takvim görevlendirme dahil olmak üzere bulutta e-posta, takvim ve iletişim bilgilerine yalnızca tarayıcı tabanlı Web erişimi.
- 1 GB'lık posta kutusu (yalnızca standart, hizmet tarafından sağlanan posta şablonu)
- Tümüleşik Anında İleti Sistemi
- İstenmeyen postaya ve virüse karşı koruma
- IBM SmartCloud Notes Entry, çevrimdışı erişim, IMAP tabanlı erişim, istemci kullanımı veya mevcut postanın hizmete geçişi için isteğe bağlı hizmetler için sözleşme oluşturma yeteneğini kapsamaz. Abonelerin, hesaplarında Blackberry hizmetlerini kullanmalarına izin vermez.
- Her SmartCloud Notes Entry kullanıcısı için IBM Domino Enterprise Client Access için sabit süre lisansı içerir. Bu, kullanıcıların, tesislerdeki IBM SmartCloud Notes ve IBM Domino uygulamalarına tarayıcıdan erişmesini sağlar. Tesislerdeki Domino uygulama sunucuları, İşlemci Değer Birimlerinin (PVU) ayrıca satın alınmasını gerektirir.

### 1.11 IBM Web Mail Cloud

- İleti görünümü, sistem tarafından oluşturulan ve kullanıcı tarafından oluşturulan klasörler, iletileri klasörlere sürükleyip bırakma yeteneği içeren Gelen Kutusuna sahip Web tabanlı posta, takvim ve iletişim sorumluları. Kişisel ve şirket takvimleri ve iletişim kişisi listeleri için destek.
- Her kullanıcı için ayrılmış 25 gigabaytlık posta kutusu depolama

### 1.12 IBM Connections Cloud Advanced Support

Öncelikli olarak işleme ve bildirilen sorunlara daha hızlı yanıt verme dahil olmak üzere premium seviye destek.

### 1.13 IBM Connections Docs Cloud

Gerçek zamanlı eş düzenleme desteğiyle sözcük işleme, elektronik tablo ve sunum düzenleyicileri ve IBM Connections Social Cloud dosya sürümü yönetimiyle bağlam odaklı yorumlama ve tartışmalar.



## 1.14 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Tüm kullanıcıların bilgisayardan veya telefondan arama yapabileceği ve toplantıyı dinleyip konuşabileceği ve kaydedip kayıttan yürütebileceği İnternet iletişim kuralı üzerinden ses ("VoIP") için web toplantılarında sesli konferans, ücretli ve ücretsiz arama.

Ücretli ve ücretsiz arama ücretleri, aranan ülkeyi temel alır ve aşağıdaki şekilde bölgelere ayrılmıştır:

Ücretli Arama Bölgeleri:

- Bölge 1 – ABD, Kanada
- Bölge 2 – Avusturya, Belçika, Fransa, Almanya, Hong Kong, İrlanda, İtalya, Japonya, Hollanda, Singapur, İspanya, İsveç, İsviçre, Birleşik Krallık
- Bölge 3 – Arjantin, Avustralya, Bahreyn, Brezilya, Bulgaristan, Şili, Kıbrıs, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Estonya, Finlandiya, Yunanistan, Macaristan, İsrail, Letonya, Lüksemburg, Meksika, Yeni Zelanda, Norveç, Peru, Polonya, Portekiz, Romanya, Slovakya, Slovenya
- Bölge 4 – Çin, Hindistan, Litvanya, Malezya, Rusya, Güney Afrika, Güney Kore, Tayvan, Türkiye, Vietnam

Ücretsiz Arama Bölgeleri:

- Bölge 1 – ABD, Kanada
- Bölge 2 – Avustralya, Avusturya, Estonya, Almanya, Hong Kong, İrlanda, İsrail, İtalya, Lüksemburg, Polonya, Portekiz, Singapur, İspanya, İsveç, İsviçre, Birleşik Krallık
- Bölge 3 – Belçika, Brezilya, Bulgaristan, Hırvatistan, Kıbrıs, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Finlandiya, Yunanistan, Macaristan, İzlanda, Japonya, Letonya, Malezya, Meksika, Monako, Hollanda, Yeni Zelanda, Norveç, Panama, Rusya, Slovakya, Slovenya, Güney Kore, Tayland
- Bölge 4 – Arjantin, Bahamalar, Bahreyn, Beyaz Rusya, Bosna-Hersek, Şili, Çin, Kolombiya, Hindistan, Endonezya, Litvanya, Peru, Filipinler, Suudi Arabistan, Güney Afrika, Tayvan, Venezuela, Vietnam

Mobil Ek Ücretler – Aşağıdaki ülkelerdeki ücretsiz mobil aramalarda ek ücretler uygulanır: Avusturya, Belçika, Brezilya, İsviçre, Almanya, Danimarka, Estonya, İspanya, Macaristan, İrlanda, İtalya, Hollanda, Yeni Zelanda, Portekiz, İsveç, Slovakya

Ücretsiz Aramalarda Ek Ücretler – Sesli konferans kullanıcıları ABD Ücretsiz telefon numarasını ABD anakarası dışında bir yerden aradığında, yukarıdaki ücretsiz arama ücretlerine ABD anakarası dışı aramalar için ek ücretler eklenecektir:

- Bölge 1 – Alaska, Kanada, Guam, Havai, Porto Riko, ABD Virgin Adaları
- Bölge 2 – Anguilla, Antigua/Barbuda, Bahamalar, Barbados, Bermuda, İngiliz Virgin Adaları, Cayman Adaları, Dominik, Dominik Cumhuriyeti, Grenada, Jamaika, Montserrat, St Kitts ve Nevis, St Lucia, St Vincent ve Grenadines, St. Martens, Trinidad ve Tobago, Turks ve Caicos

## 1.15 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Posta, takvim ve iletişim sorumlularının desteklenen mobil aygıtlara sağlanması. Desteklenen aygıtlar için e-posta, elektronik takvim ve elektronik iletişim sorumluları için iki yönlü, yönlendirme, manuel veya zamanlanmış eşitlemeye yönelik destek.

## 1.16 IBM Connections Archive Essentials Cloud

Müşterilerin, elde tutma ilkeleri, yasal saklama süreleri, denetim geçmişi ve sınırsız depolama ile bir web arabirimi kullanarak posta içeriğinin tamamını veya bir kısmını sınıflandırması, dizinlemesi, araması ve almasını sağlayan IBM SmartCloud Notes müşterileri için e-posta arşivi ve eDiscovery.

## 1.17 IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service

Doğrudan IBM'den Blackberry Enterprise Server (BES) yetenekleri alınır.

## 1.18 Additional Collaboration Storage

Ek işbirliği depolaması.

## 1.19 Mobil

Yerel mobil uygulamalar, IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings ve IBM Traveler for SmartCloud Notes ilgili uygulama mağazalarında bulunur.

## 2. Destek

IBM Connections Cloud Technical Support Services, kullanıcıların SmartCloud Hizmetlerinden en iyi şekilde yararlanmalarına yardımcı olacak şekilde tasarlanmıştır. Bu uzaktan teknik desteğin amacı, Müşterinin destek ve yönetim ekibi için Müşterinin çözüm bulamadığı IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar hizmetleriyle ilgili sorunlar hakkında IBM destek uzmanlarına erişim sağlayarak yardımcı olmaktır. IBM Connections Cloud Standard Support erişimi, yukarıda açıklanan şekilde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım hizmetlerinin bir parçası olarak eklenmiştir. IBM Connections Cloud Advanced Support erişimi, ek ücret karşılığında bağımsız bir hizmet olarak sağlanır.

IBM Connections Cloud Standard Technical Support, önem derecesi 1 desteği ve diğer önem derecelerindeki sorunlar için üst seviyeye yükseltme desteği içerir.

IBM Connections Cloud Advanced Support, öncelikli işleme, daha hızlı yanıt hedefleri ve ek destek hizmetleriyle Önem Derecesi 1 desteği ve diğer önem derecelerindeki sorunlar için üst seviyeye yükseltme desteği içerir.

Bu Connections Cloud Hizmetlerini yetkili satıcıdan satın aldıysanız, destek koşullarınız farklılık gösterebilir - lütfen ek bilgi için yetkili satıcınızla iletişim kurun.

### 2.1 Müşterinin Sorumlulukları

Müşteri, son kullanıcılara Birinci Seviye Destek sağlayacaktır. Bu sorumluluk, çalışanınız veya harici taraflarca keşfedilmiş veya size bildirilmiş olsun, Hizmetlerle ilgili sorunların çözülmesine yönelik ticari açıdan makul çabanın gösterilmesini içerir.

Müşteri, IBM desteğiyle etkileşim kurulması için Adı Belirlenmiş Yöneticiler atayacak ve sağlayacaktır. Adı Belirlenmiş Yöneticiler, Müşteri çalışanları veya Müşteri tarafından atanan kişiler olacaktır. Müşteri, Adı Belirlenmiş Yöneticilerin, IBM Connections Cloud hizmetleri, ağları ve tarayıcı ve istemci teknolojilerinde gelişmiş becerilere sahip olmalarını sağlayacaktır. Adı Belirlenmiş Yöneticiler, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım hizmetinde şirket organizasyonu için Yönetici veya Yönetici yardımcısı görevinde olacaklardır.

Müşteriler, yetkili kullanıcılarının desteklenmesi için yeterli sayıda yönetici saptayacaktır. Müşteriler şunları saptamalıdır:

- 1 – 1.000 yetkili kullanıcı için en fazla 3 Yönetici
- 1.000 – 10.000 yetkili kullanıcı için en fazla 6 yönetici
- Her ek 10.000 yetkili kullanıcı için 7 Yönetici artı 1 Yönetici

### 2.2 IBM'in Sorumlulukları

IBM, Müşterinin IBM Connections Cloud Adı Belirlenmiş Yöneticileri için Üst Seviyeye Yükseltme hizmetlerine ve Önem Derecesi 1 Destek hizmetlerine erişim sağlayacaktır. Destek iletişim bilgileri ve desteğin sağlanacağı saatlere ilişkin ek ayrıntılar SmartCloud destek Web sitesinde ayrıntılı olarak açıklanmıştır: <http://ibmcloud.com/social/support>.

#### 2.2.1 Önem Derecesi 1 Desteği

IBM Connections Cloud teknik destek ekibi, 7 gün 24 saat esasına göre Önem Derecesi 1 Destek istekleri alabilecektir. IBM, Önem Derecesi 1 Destek isteklerine iki saat içinde yanıt vermek için ticari açıdan makul çabayı gösterecektir.

Önem Derecesi 1, aşağıdaki özelliklere sahip bir sorun olarak tanımlanır:

- Hizmetin tüm IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Kullanıcılarına sağlanamadığı belirlenmiştir; veya
- Hizmetin önemli bir özelliği tüm IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Kullanıcıları tarafından kullanılamıyor; veya
- IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Kullanıcılarının önemli bir kısmı Hizmeti kullanamıyor ve bu durum, iş operasyonları üzerinde kritik bir etkiye neden oluyor.

Önem Derecesi 1'e, planlı kesinti süreleri veya müşterinin ya da üçüncü kişinin uygulamaları veya müşterinin ekipmanı ya da verileri nedeniyle oluşan sorunlardan kaynaklanan kullanılamama durumu dahil değildir.

## 2.2.2 Önem Derecesi

Tüm önem derecelerine ilişkin tanımlar, örnekleriyle birlikte, Connections Cloud Support viki sayfasında bulunabilir. Önem derecesi tanımlarının yayınlandığı yer, zamanla değişebilir. Önem derecesi, yayınlanan önem derecesi tanımlarına göre tüm hizmet isteklerine atanacaktır.

## 2.2.3 Üst Seviyeye Yükseltme Desteği

IBM, şirketinizin Adı Belirlenmiş Yöneticilerinin çözemediği, IBM Connections Cloud hizmetleriyle ilgili sorunlar için Üst Seviyeye Yükseltme Desteği sağlayacaktır.

## 2.2.4 Destek İçin İletişim Saatleri

IBM'in yanıt hedefleri ve destek için iletişim saatleri, Hizmet isteği önem derecesine ve destek yetkisi seviyesine göre değişir.

- Önem Derecesi 1 olmayan sorunlar için Standart Destek iletişim saatleri, Kuruluşunuzun IBM Hizmet Olarak Sağlanan Yazılım hizmeti için Kuruluş Hesap Ayarları profil sayfasında tanımlanan şekilde bulunduğu ülkedeki yaygın iş saatlerini kapsar. Ülkeye göre iletişim saatleri <http://IBMcloud.com/social/support> web sayfasında iletişim bilgileri bölümünde güncel olarak yayınlanmıştır.
- Önem Derecesi 1 olmayan sorunlar için Gelişmiş Destek iletişim saatleri, belirli tatiller hariç Pazar günü ABD Doğu Saatiyle 08.00 ile Cuma günü ABD Doğu Saatiyle 08.00 arasındadır.
- Hem Standart Destek hem de Gelişmiş Destek için Önem Derecesi 1 sorunları için IBM Destek iletişim saatleri, 365 gün 7 gün 24 saattir.

## 2.2.5 Destek Yanıt Hedefleri

IBM'in hedefi, yayınlanan yanıt hedefleri dahilinde Hizmet İsteğinize ilk yanıtın verilmesidir. IBM'in ilk yanıtı, Müşteri sorununun alındığının bildirilmesi olabilir veya Müşteri isteğinin çözümlenmesiyle sonuçlanabilir veya Müşteri isteğinin teknik olarak çözümlenmesi için hangi ek etkinliklerin gerekli olduğunun belirlenmesine ilişkin temeli oluşturabilir.

Connections Cloud Technical Support yanıt hedeflerine genel bakış

	Standart Destek	Gelişmiş Destek
Önem Düzeyi 1	İki saat içinde (Haftada 7 gün, günde 24 saat)	30 Dakika içinde (Haftada 7 gün, günde 24 saat)
Önem Derecesi 2	İki iş saati içinde	Bir saat içinde
Önem Derecesi 3	İki iş saati içinde	İki saat içinde
Önem Derecesi 4	İki iş saati içinde	İki saat içinde

## 2.2.6 Dil Desteği

IBM destek ve geliştirme ile çalışırken, Connections Cloud destek Web sitesinde aksi belirtilmedikçe, kullanılan ortak dil İngilizce olacaktır. Sorunların mümkün olduğunca çabuk işlenmesini sağlamak için IBM, Müşterinin yetkili iletişim kişilerinin, gerektiğinde iş ortamında etkin bir şekilde İngilizce iletişim kurabilmelerini gerektirir.

## 2.2.7 Ek Gelişmiş Destek Hizmetleri

Gelişmiş Destek Müşterilerine sağlanan ek hizmetler aşağıdakileri kapsar:

- Herhangi bir önem derecesi sorununda telefon aracılığıyla veya elektronik olarak IBM Teknik Destek ile iletişim kurma yeteneği.
- "Yenilikler" ile ilgili sorular, devreye alma ve edinme ile ilgili kılavuzluk, canlı incelemeler ve eğitim ve özelleştirilmiş etkinleştirme içeriğiyle özel olarak atanmış Gelişmiş Destek topluluğu gibi özelliklerle uygulamalı destek için e-posta, telefon veya anında ileti aracılığıyla Gelişmiş Destek Hesap Yönetimi ekibine erişim.

## 3. Olağanüstü Durum Kurtarma ve Yedekleme

IBM'in, birincil veri merkezindeki IBM üretim tesislerinin kullanım dışı olması durumunda, gerekli donanım, yazılım ve İnternet bağlantılarına sahip, birincil veri merkezinden coğrafi olarak uzak bir olağanüstü durum kurtarma tesisi vardır.

Yıkıcı koşulların ortaya çıkması durumunda, bu yıkıcı durum, "Mücbir Sebep" olarak adlandırılır ve "Mücbir Sebep", doğa olaylarını, terörizmi, işçi-işveren anlaşmazlıklarını, yangını, su baskınını, depremi, ayaklanmayı, savaş durumunu, devlet kararlarını, emirlerini veya kısıtlamalarını, virüsleri, hizmetin engellenmesi saldırılarını ve diğer kötü niyetli faaliyetleri, hizmet şebekesi veya ağ bağlantısı kesintilerini veya Hizmetin kullanılmamasına neden olan, IBM'in makul olarak denetimi dışındaki tüm diğer nedenleri ifade eder. Bu durumda IBM, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar hizmetlerine erişimini aşağıda belirtilen şekilde yeniden sağlar. IBM donanımı, yazılımları ve ağ altyapısını sağlayacaktır. Böylece Müşteri, on iki (12) saat içinde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara erişimini yeniden sürdürebilecektir. Ortam, geri yüklenen İçerik veri kümesinin İçerik kaybının 8 saati aşmayacağı şekilde, en son İçerik yedeklemesi kullanılarak geri yüklenecektir.

#### 4. Veri Alma ve Çıkarma

IBM, aboneliğin sona erdiği günden sonraki en fazla 90 gün boyunca verileri tutacaktır. Aboneliğin sona ermesinden önce müşteriler, sosyal iş verilerini, içeriğin karşından yüklenmesine veya yayınlanan API'lerin kullanılmasına ilişkin hizmet yeteneklerinden çekebilirler (<https://www.ibm.com/social>). Posta verileri, zaman ve malzeme esasına göre danışmanlık hizmetlerinden çekilebilir. Kullanıcı tercihi verilerine ve e-posta imzaları, posta ileme kuralları, posta süzgeçleri, takvim görüntüleme seçenekleri, vs. dahil olmak ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere diğer üst verilere uygulama programlama arabirimi aracılığıyla erişilemez. Bu veriler gerekirse, IBM bu verileri aboneliğin veya denemenin sona ermesini takiben zaman ve malzeme esasına göre kabul edilen biçimde sağlayacaktır. IBM, abonelik süresinden önce ancak bu sürenin sonundan geç olmamak üzere bu ihtiyaca ilişkin yazılı bir bildirim almalıdır. Müşteriler verilerin iadesini istemezse, IBM sektör en iyi uygulamasına göre bu verileri silecek ve kurtarılamayacak duruma getirecektir.

#### 5. İletişimler

Aşağıdaki nedenlerle IBM Müşteri Hizmetleri Grubundan Müşterilere ileti gönderilir:

##### a. Hizmet Güncellemeleri

Müşteri yöneticilerine gönderilen bu e-posta bildirimleri, Müşterilerin hizmetlerin tam kullanımını sağlamaları için hizmetlerde yapılan değişiklikler, yeni özellikler veya IBM isteklerini kapsar. Müşteri tarafından işlem yapılması gerekmiyorsa, genellikle, yayımlandığı hafta sonundan 2 hafta önce gönderilirler. Ağ değişikliği veya kullanıcı yönergeleri gibi işlemler gerçekleştirilmesi gerekirse ek gelişmiş bildirim sağlanacaktır.

##### b. Bakım Bildirimleri

Bu e-postalar, planlanan / zamanlanan bakım aralığının kullanılacağına dair Müşterilere onay sağlar. Genellikle, gelecek bakım aralığının hatırlatılması amacıyla 3 gün önceden gönderilirler. Takip bildirimleri, Müşterilere bakımın tamamlandığını haber vermek için bakım sonunda gönderilir. Sonraki bakım aralığına ilişkin bilgiler şu adreste de bulunabilir: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Aboneler, adı belirlenmiş yöneticilere / alıcılara gönderilen tür yönlendirilmiş e-posta bildirimleri almazlar. Aboneler, bunun yerine, bakım aralığından 3 gün önce tarayıcı tabanlı bir bakım duyurusu görürler.

##### c. Arıza Bildirimleri

IBM Müşteri Hizmetleri Grubu, Müşterileri, hizmet kurtarma durumuyla ilgili olarak birden çok iletişim kanalı aracılığıyla (veri merkezi durumu web sayfası, SMS metin iletileri (abonelik temelli) ve düzenli ve ara sıra gönderilen e-posta iletileri) en kısa süre içinde bilgilendirecektir. Bu bildirimler, genellikle, IBM sorunu onayladığında Müşterilere sorunla ilgili çalışma yürütüldüğünün haber verilmesi amacıyla arıza sırasında ve "hiç sorun kalmadığını" bildirmek üzere arıza sürecinin sonunda gönderilir. Bildirimler, hizmetin geneline etki eden arızalar yaşayan Müşterilere gönderilir. IBM, küçük sorunlar veya bir Müşteriyi veya birkaç Müşteriyi etkileyen sorunlar için bildirim göndermeyebilir.