

IBM BigInsights on Cloud

Bu Hizmet Tanımı, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmetini açıklamaktadır. Müşteri, şirket, şirketin yetkili kullanıcıları ya da Bulut Hizmetinin alıcıları anlamına gelir. İlgili Fiyat Teklifi ile Yetki Belgesi, ayrı İşlem Belgeleri olarak sağlanmıştır.

1. Bulut Hizmeti

IBM BigInsights on Cloud, IBM Open Platform bileşenleriyle ve isteğe bağlı modülleriyle kullanıma hazır olan, önceden kurulmuş "bare metal" sunucular sağlar. Bu temel olanak aşağıda belirtilen altyapı aksamalarını içerir:

- Donanım sunucuları
- Ağ altyapısı
- İnternete açılan güvenlik duvarı
- Bir işletim sistemi
- Bir LDAP sunucusu
- Metadata DB Hadoop Key Management Store

Bulut Hizmeti, aşağıdaki bileşenleri kapsayan IBM Open Platform with Apache Hadoop temel alınarak tasarlanmıştır:

- MapReduce, YARN ve HDFS (Hadoop Distributed File System) de dahil olmak üzere Hadoop
- Ambari küme yöneticisi
- Avro
- HBase
- Hive
- Knox
- Oozie
- Open JDK
- Pig
- Parquet (Hadoop)
- Parquet (format)
- Spark
- Snappy
- Sqoop
- Slider
- Zookeeper

Bulut Hizmeti, veri düğümü ve yönetim düğümü yapılandırmalarını sağlar. Her küme için her iki tür düğüm de gereklidir.

- a. Veri düğümleri, analiz edilecek verileri tutar ve verileri analiz etmek için Müşteri tarafından geliştirilen programları çalıştırır. Veriler (IBM'in taahhüt etmediği ancak ileride Bulut Hizmetinin bir parçası olarak sağlayabileceği veriler hariç olmak üzere) ve izin verilen yazılımlar, programlar ve uygulamalar (bkz. "Müşterinin Yükümlülükleri" başlıklı bölüm) Müşteriye sağlanacaktır.
- b. Yönetim düğümleri tüm veri düğümleri (örneğin, veridüğümü, Hbase bölgesi, görev izleyici vb.) üzerindeki hizmeti yönetmeye ve izlemeye yardımcı olan hizmetlerden (örneğin, NameNode, Job Tracker, Yönetim konsolu, HBase Master vb.) oluşur.

Bulut Hizmeti, Müşterinin gereksinimlerini en iyi karşılayan yapılandırma esas alınarak sunulur. Kullanıma sunulan düğüm yapılandırmaları aşağıda verilmektedir:

Olanak Tipi	Küçük Ölçekli Yapılandırma	Orta Ölçekli Yapılandırma	Büyük Ölçekli Yapılandırma
Veri Düğümü	<ul style="list-style-type: none"> • 2 adet 8 çekirdekli 2650 v2 Sandy bridge • 64 GB RAM • 16 TB (İşletim Sistemi diskleri) • 20 TB (dahili depolama diskleri) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 adet 8 çekirdekli 2650 v2 Sandy bridge • 128 GB RAM • 16 TB (İşletim Sistemi diskleri) • 28 TB (dahili depolama diskleri) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 adet 8 çekirdekli 2690 v2 Sandy bridge • 192 GB RAM • 16 TB (İşletim Sistemi diskleri) • 32 TB (dahili depolama diskleri)
Yönetim Düğümü	<ul style="list-style-type: none"> • 2 adet 8 çekirdekli 2650 v2 Sandy bridge • 64 GB RAM • 16 TB (İşletim Sistemi diskleri) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 adet 8 çekirdekli 2650 v2 Sandy bridge • 128 GB RAM • 16 TB (İşletim Sistemi diskleri) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 adet 8 çekirdekli 2690 v2 Sandy bridge • 192 GB RAM • 16 TB (İşletim Sistemi diskleri)

1.2 İsteğe Bağlı Hizmetler

1.2.1 IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Modülü

İsteğe bağlı bu olanak aşağıdaki özellikleri içerir:

- Big R
- Makine Öğrenimi
- Metin Analitiği
- Big SQL
- BigSheets

1.2.2 IBM BigInsights on Cloud Anayst Modülü

İsteğe bağlı bu olanak aşağıdaki özellikleri içerir:

- Big SQL
- BigSheets

1.3 IBM Bluemix

IBM Bluemix, IBM'in uygulama ve hizmet oluşturulmasına, çalıştırılmasına ve yönetilmesine yönelik açık standartlara dayalı bulut platformudur ve IBM BigInsights on Cloud olanağı için teknik bir önkoşuldur. Bu olanağın bir parçası olarak ücretsiz bir Bluemix hesabı da sağlanır. IBM Bluemix Hizmet Tanımı, bu Hizmet Tanımı belgesine eklenmiş olup Müşterinin Bluemix olanağını kullanımını düzenler.

2. Güvenlik Tanımı

Bu Bulut Hizmeti, IBM'in <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> adresinde sağlanan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar hizmetine ilişkin veri güvenliğine ve gizlilik ilkelerine ve bu bölümde sağlanan tüm ek koşullara uygundur. IBM'in veri güvenliği ve gizlilik ilkelerinde yapılacak hiçbir değişiklik, Bulut Hizmetinin güvenliğini azaltmayacaktır.

Bu Bulut Hizmetinin HIPAA yasasına uyup uymadığı IBM tarafından belirlenmemiştir ve bu Bulut Hizmeti herhangi bir Kişisel Sağlık Bilgisinin aktarılması ya da depolanması için kullanılamaz.

Kullanıcı verilerinin şifrelenmesi için kullanılan birincil yöntem, Hadoop içerisinde mevcut olan yerel HDFS şifrelemesidir. Şifrelenecek verilerin belirlenmesinden ve verilerin şifrelenmesinin sağlanması için gerekli adımların yerine getirilmesinden Müşteri sorumludur.

3. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek e-posta, çevrimiçi forumlar ve <https://support.ibmcloud.com> adresindeki Bluemix Müşteri portalı üzerinden sunulan bir çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Yaklaşan bakım zaman aralıklarına ilişkin bilgiler, en az 24 saat öncesinden Bluemix Service Status (Bluemix Hizmet Durumu) (<https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>) sayfasında yayınlanır ve hizmet güncellemesi tamamlanıncaya kadar en son bilgilerle güncellenir.

Aşağıda açıklanan yanıt süresi hedefleri, yalnızca IBM'in hedeflerini belirtir; bunlar performans konusunda garanti sağlamaz.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Destek Saatleri İçindeki 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 etmektedir. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirmektedir. Önem Derecesi 1 olan sorunlar, Müşterinin 7 gün 24 saat boyunca sorunların tanılanmasına yardımcı olmak üzere hazır bulunmasını gerektirir; aksi takdirde, bu sorunlar önem derecesi 2 şeklinde değiştirilecektir.	1 saat içinde	7x24
2	Önemli iş etkisi: Hizmetin bir özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da Müşteri iş teslim tarihlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	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 istek	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

Mesai Saatleri Dışında Destek

Mesai Saatleri Dışında Destek (yukarıda belirtilen normal çalışma saatleri dışında), yalnızca Önem Derecesi 1 olan sorunlar için iş günlerinde, hafta sonlarında ve resmi tatil günlerinde sağlanacaktır. Önem Derecesi 1 olan sorunlar, Müşterinin 7 gün 24 saat boyunca sorunların tanılanmasına yardımcı olmak üzere hazır bulunmasını gerektirir; aksi takdirde, bu sorunlar önem derecesi 2 şeklinde değiştirilecektir.

4. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

4.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Eşgörünüm** - Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde belirtilen ölçüm süresi içerisinde erişilmesine ve kullanılmasına izin verilen her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

4.2 Kısmi Aylık Ücretler

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

5. Süre ve Yenileme Seçenekleri

Bulut Hizmetinin süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, Bulut Hizmetine erişimlerinin etkinleştirildiğinin IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Yetki Belgesinde Bulut Hizmetinin, otomatik olarak mı yenileneceği, sürekli kullanım esasına göre mi işleneceği yoksa kullanım süresinin sonunda sona mı ereceği belirtilir.

Otomatik yenileme için: Müşteri, sürenin sona erme tarihinden en az doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını yenilemeyeceğini bildirmedeği sürece, Bulut Hizmeti Yetki Belgesinde belirtilen süreye uygun olarak kendiliğinden yenilenir.

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

6. Twitter Verileri

6.1 Tanımlar

Analiz Raporu – Bulut Hizmeti üzerindeki Müşteri uygulamaları tarafından Twitter İçeriğini analiz etme ve bu içerikten bilgi türetme sürecinde üretilen sonuçlar veya çıktılar anlamına gelir. Bu sonuçlarda Twitter İçeriği yer almayabilir, ancak Twitter İçeriğindeki tekrarlayan içerik yer alabilir, örneğin, Tweet'lerin konusuyla ilgili terimler ve referanslar.

Tweet Tanıtıcısı – Twitter tarafından her Tweet için oluşturulan benzersiz tanıtıcı numara anlamına gelir.

Tweet'ler – Twitter hizmetinin herhangi bir son kullanıcısı tarafından, en fazla 140 karakter kullanılarak oluşturulan bir metin gövdesine sahip halka açık bir iletidir.

Twitter İçeriği – Tweet'ler ve Tweet kimlikleri, Twitter son kullanıcısı genel kullanıma açık profil bilgileri ve bunlardan türetilen her türlü çalışma anlamına gelir.

6.2 Twitter İçeriğine Erişim ve Bu İçeriğin Kullanımı

Bulut Hizmeti, Müşterinin yalnızca Bulut Hizmeti içinde kullanmak üzere Twitter İçeriğini seçmesi ve bu İçeriğe erişmesi için Müşteriye bir araç sağlar. Twitter İçeriği IBM'de ait olmadığı gibi IBM'in denetiminde de değildir. Twitter İçeriği, yasa dışı olan, doğru olmayan, hatalı yönlendiren, yakışsız ya da başka bir şekilde uygunsuz malzemeler içerebilir. IBM'in ya da yüklenicilerinin Twitter İçeriğini incelemek, süzmek, doğrulamak, düzenlemek ya da kaldırmak gibi yükümlülükleri yoktur. Ancak, IBM ya da yüklenicileri bunu yalnızca kendi tek taraflı takdirlerine bağlı olarak yapabilirler. Müşteri, IBM'in isteği üzerine, Bulut Hizmetinde saklanan herhangi bir Tweet'i derhal silmeyi veya değiştirmeyi kabul eder.

6.3 Twitter Verilerinin Hacmi

Müşterinin Bulut Hizmetinin bir parçası olarak en az on beş (15) düğümü içeren bir Bulut Hizmeti konfigürasyonu için yetkiler edinmiş olması durumunda, Müşteriye Twitter İçeriğine erişim verilebilir.

6.4 Twitter İçeriğine İlişkin Kısıtlamalar

Müşteri aşağıdakileri gerçekleştirmeyecektir:

- Twitter İçeriğini, gizlilik yasaları dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, herhangi bir geçerli yasayı ihlal edecek şekilde ya da herhangi bir yetkisiz veya uygunsuz amaçla kullanmayacaktır.
- Twitter İçeriğini Bulut Hizmetine yüklemeyecek veya Bulut Hizmetinden kaldırmayacaktır. Ancak Analiz Raporları, Bulut Hizmetine yüklenebilir veya Bulut Hizmetinden kaldırılabilir.
- Bulut Hizmetinde bulunan Twitter İçeriğini başka üçüncü kişilerin kullanımına sunmayacaktır.
- Twitter İçeriğini, Bulut Hizmetinde izin verilen sınırlı amaç dışında başka bir amaçla kullanmayacaktır.
- Twitter İçeriğinde yer alan konum verilerini veya coğrafi bilgileri ilişkili olduğu Tweet'ten ayrı olarak toplamayacak, önbelleğe atmayacak veya depolamayacaktır veya Tweet'te etiketlenen konumu belirlemek haricinde herhangi bir neden için kullanmayacaktır.
- Twitter İçeriğinin her zaman Twitter ile ilgili olduğu açıkça belirtilmediği sürece, Twitter İçeriğini diğer verilerle karıştırmayacaktır.
- Bulut Hizmetinin bir parçası olarak sağlanan Twitter İçeriğini, yasa dışı veya ayırım yapma amacıyla tek bir kişi veya küçük bir grup üzerinde analiz gerçekleştirmek için kullanmayacaktır.
- Müşteriye Bulut Hizmetinin bir parçası olarak sağlanan Twitter İçeriğini görüntülemeyecektir.
- Twitter İçeriğini ya da bu içeriğin analizini, Bulut Hizmeti kapsamında bir reklamcılık ağının parçası olarak kullanmayacaktır.
- Twitter İçeriğini, televizyon programı performansını farklı zaman aralıklarıyla ya da diğer televizyon programlarından oluşan belirli bir küme ya da alt küme ile karşılaştırmak amacıyla, aynı ya da benzer metodolojiler kullanarak düzenli olarak oluşturulan, zamana dayalı bir dizi ölçüm yapan analizler gerçekleştirmek amacıyla kullanmayacaktır.

- k. Bulut Hizmetinin bir parçası olarak Twitter İçeriğine erişirken ve bu İçeriği kullanırken, kullanıcı veya hesap sayısı gibi herhangi bir Twitter kullanıcı ölçümünü kullanmayacaktır.

6.5 IBM Tarafından Sona Erdirme

Müşterinin Twitter İçeriğine erişimi ve bu İçeriği kullanımı, Bulut Hizmetinin sona erdirilmesi üzerine sona erecektir. IBM, yukarıdaki ifadeler dikkate alınmaksızın, Sözleşmedeki askıya alma ve sona erdirmeye haklarına ek olarak, Müşteriye önceden bildirimde bulunmadan ve geri ödeme, alacak veya başka bir tazminat sağlama yükümlülüğü olmadan Twitter İçeriğine erişimi herhangi bir zamanda sona erdirebilir.

6.6 Twitter İçeriğine İlişkin Garanti ve Tazminat İçin Sorumluluğun Reddi

SÖZLEŞMEDE BELİRTİLEN GARANTİ DİKKATE ALINMAKSIZIN, TWITTER İÇERİĞİ YALNIZCA "OLDUĞU GİBİ" VE TÜM HATALARIYLA BİRLİKTE "OLDUĞU GİBİ" ESASILA SAĞLANIR VE MÜŞTERİNİN TWITTER İÇERİĞİNİ KULLANIMINDAN KAYNAKLANAN RİSK TAMAMEN MÜŞTERİYE AİTTİR. IBM, TİCARİLİĞE, KALİTEYE, PERFORMANSA, BELİRLİ BİR AMACA UYGUNLUĞA, HAK İHLALİ YAPILMAYACAĞINA, MÜLKİYETE DAİR TÜM ZİMNİ GARANTİLER İLE TWITTER İÇERİĞİYLE BAĞLANTILI OLARAK YAPILAN ANLAŞMA, KULLANIM VEYA TİCARİ UYGULAMALARDAN KAYNAKLANAN HER TÜRLÜ GARANTİ DAHİL OLMAK ÜZERE AÇIK VE ZİMNİ HİÇBİR GARANTİ VERMEZ VE İŞBU BELGEYLE BU GARANTİLERİ VERME SORUMLULUĞUNU REDDEDER. IBM, TWITTER İÇERİĞİNDE ERİŞİMİN KESİNTİSİZ VEYA HATASIZ OLACAĞINA DAİR GARANTİ VERMEZ. BU GARANTİNİN REDDİ, BAZI HUKUK DÜZENLERİNDE GEÇERLİ OLMAYABİLİR VE MÜŞTERİ, YASALARIN SÖZLEŞMEYLE DEĞİŞTİRİLMESİNE VEYA REDDEDİLMESİNE İZİN VERMEDİĞİ GARANTİ HAKLARINA SAHİP OLABİLİR. BU TÜR GARANTİLER BU SÖZLEŞMENİN YÜRÜRLÜK TARİHİNDEN İTİBAREN OTUZ (30) GÜN İÇİN GEÇERLİDİR (YASALAR AKSİNİ GEREKTİRMEDİĞİ SÜRECE).

IBM'İN BU SÖZLEŞME KAPSAMINDA MÜŞTERİYİ TAZMİN ETME YÜKÜMLÜLÜĞÜ, MÜŞTERİNİN TWITTER İÇERİĞİNE ERİŞİMİ VE BU İÇERİĞİ KULLANIMIYLA İLGİLİ OLARAK HİÇBİR ŞEKİLDE GEÇERLİ OLMAZ.

6.7 Amerika Birleşik Devletleri'nde Devlet Kuruluşlarının Kullanımı

Twitter İçeriği, 48 sayılı ABD Federal Düzenlemeler Kanunu madde 2.101'de tanımlanmış olduğu şekilde bir "ticari üründür" ve 48 sayılı ABD Federal Düzenlemeler Kanunu madde 12.212'de kullanıldığı şekliyle "ticari bilgisayar yazılımı" ve "ticari bilgisayar yazılımı belgeleri" içermektedir. Bu Kullanım Koşulları belgesinin koşullarının açıkça izin verdiği durumlar hariç olmak üzere, Twitter İçeriğinin herhangi bir devlet kurumu tarafından herhangi bir şekilde kullanılması, değiştirilmesi, çoğaltılması, yayınlanması, yürütülmesi, görüntülenmesi, açıklanması, dağıtılması ya da bunlardan türetilen işler oluşturulması yasaktır. Ayrıca, ABD devlet kurumlarının herhangi bir kullanımı, 48 sayılı ABD Federal Düzenlemeler Kanunu madde 12.212'ye ve ABD Federal Düzenlemeler Kanununun 227.7202-1'den 227.7202-4'e kadar olan maddelerine uygun olacaktır. Müşteri, Twitter İçeriğini bir ABD, eyalet ya da yerel devlet kurumunun çalışanı ya da temsilcisi olarak kullanıyorsa ve bu Sözleşmenin yetkili mahkeme, mahkeme yeri ya da diğer maddelerini hukuki olarak kabul etmesi mümkün değilse, anılan maddeler, yalnızca ilgili yasanın gerektirdiği ölçüler dahilinde, anılan kurum için geçerli olmayacaktır. Yüklenici/üretici, 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103 adresinde mukim Twitter, Inc. firmasıdır.

7. Müşterinin Yükümlülükleri

Müşteri aşağıdakilerden sorumludur:

- IBM'in, IBM Open Platform bileşenlerinin ve seçilen tüm BigInsights modüllerinin ilk yapılandırmasını yapmasını müteakiben, Ambari ve BigInsights modülleri kapsamında çalıştırılan IBM Open Platform bileşenlerini izlemekten, yapılandırmaktan ve yönetmekten. Bu bileşenlere ve yazılımlara ilişkin örnekler arasında HBase, Hive, Zookeeper, Oozie, BigSQL, BigSheets, Big R vb. yer alır, ancak tümü bunlarla sınırlı değildir. Müşteri, hangi bileşenleri çalıştıracığını seçme esnekliğine sahiptir, ancak bu nedenle bu bileşenleri izlemekten ve durdurmaktan ya da başlatmaktan Müşteri sorumlu olur.
- Bulut Hizmeti kümesi sağlandıktan sonra verilen URL, kullanıcı adı ve parolayı paylaşarak Bulut Hizmeti için kuruluşundaki çalışanlara sağlanan erişimi sınırlandırmaktan ve ayrıca (LDAP içindeki girişler aracılığıyla) erişim vermek ve erişimi geri almaktan;
- Verileri analiz etmek ve onlardan öngörüler elde etmek için hizmet üzerinde gerektiğinde veya zorunlu kılındığında, programlar ve uygulamalar geliştirmekten. Müşteri aynı zamanda bu tür geliştirilen programların veya uygulamaların kalitesinden ve performansından da sorumlu olacaktır;

- Müşteri tarafından veya Müşteri adına kümeye eklenen tüm izin verilebilir yazılımların veya verilerin kullanımından ve bakımından. IBM, destek sağlayabilir, ancak hizmetin belirli bir bölümünü dolduran ya da hizmetin işlevini etkileyen Müşteri tarafından eklenmiş izin verilebilir yazılımların veya verilerin bakımını yapmayacak, bunları taşımayacak veya kaldırmayacaktır.
- IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağında işin gereksinimlerine uygun olarak verileri şifrelemek üzere sağlanan Hadoop veri şifreleme özelliğinin kullanımından;
- İşlevlerin durdurulmasına yol açmayan, zamanlanmış veya işlevlerin durdurulmasına yol açan bir kesinti hakkında bilgi edinmek için düzenli olarak aşağıda belirtilen bağlantıyı denetlemekten – <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>;
- Sürekliliği sağlamak amacıyla tüm verileri, meta verileri, yapılandırma dosyalarını ve ortam parametrelerini işin gereksinimlerine uygun olarak yedeklemekten;
- Veri merkezi veya pod hatası, sunucu hatası veya sabit disk hatası veya yazılım hataları da dahil olmak, ancak tüm bunlarla sınırlı olmamak üzere, herhangi bir küme hatası olasılığına karşı sürekliliği sağlamak amacıyla verileri, meta verileri, yapılandırma dosyalarını ve ortam parametrelerini yedeklerden geri yüklemekten; ve
- İzin verilen yazılımları (açık kaynak paketleri dahil) kurduktan veya IBM Open Platform bileşenlerini veya BigInsights yazılımını büyüttükten sonra, Bulut Hizmeti platformunun sürekliliğini, uyumluluğunu ve iyi performans göstermesini sağlamaktan.

Müşteri aşağıdakileri gerçekleştirebilir:

- Bulut Hizmetinde, yalnızca önceden kurulu olan IBM Open Platform veya BigInsights yazılımı aracılığıyla verilerin analiz edilmesini gerçekleştirmek veya desteklemek için gereken yazılımı kurabilir ve çalıştırabilir. Müşterinin Bulut Hizmetinde başka tür bir yazılım kurması veya kullanması yasaklanmıştır; ve
- Düşümlerde Bulut Hizmetiyle birlikte kullanmak üzere ek açık kaynak paketlerini kurabilir. IBM, bu paketleri desteklemekle yükümlü değildir ve bu tür herhangi bir ek paketin Bulut Hizmetinin performansı üzerindeki etkilerinden sorumlu değildir. Müşteri tarafından kurulan yazılımın, güvenliği tehlikeye attığı veya altyapının, sunucunun ya da ortamın güvenlik uyumluluğu yönergelerine uygun olmadığı IBM tarafından belirlenirse, bu yazılım, IBM tarafından devre dışı bırakılabilir veya kaldırılabilir.

7.1 IBM'in Operasyonel Sorumlulukları

IBM, Bulut Hizmetinin bir parçası olarak aşağıdakileri gerçekleştirecektir:

- Küme için sunucuları, depolama ve ağ altyapısını sağlayacak ve bunları yönetecektir;
- IBM Open Platform bileşenlerinin ve seçilen tüm BigInsights modüllerinin ilk yapılandırmasını gerçekleştirecektir;
- Koruma ve ayırıştırma amacıyla İnternete açılan ve dahili bir güvenlik duvarı sağlayacak ve bunu yönetecektir;
- Bulut Hizmeti üzerinde yer alan ve aşağıda belirtilen bileşenleri izleyecek ve yönetecektir:
 - (1) Ağ bileşenleri
 - (2) Sunucular ve bunların yerel depolaması
 - (3) İşletim Sistemi
 - (4) Hadoop Key Management Store
 - (5) Hadoop kümesi üzerindeki LDAP
 - (6) Nagios
 - (7) Ganglia
 - (8) Ambari küme yöneticisi
 ve
- işletim sistemi, IBM Open Platform ve seçili tüm BigInsights modülleri için (ancak, Müşteri tarafından ayrıca eklenen yazılımlar veya bileşenler için değil) uygun güvenlik yamaları da dahil olmak üzere bakım amaçlı yamalar sağlayacaktır.

Sistem için kapalı kalma süresi gerektirmeyen ("işlevlerin durdurulmasına yol açmayan") düzenli bakım hizmeti ile sistemin bazen kapalı kalmasını ve yeniden başlatılmasını gerektiren ("işlevlerin durdurulmasına yol açan") bakım hizmetini <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status> adresinde yayınlanan ve önceden zamanlanmış olan tarihlerde gerçekleştirilecektir. Zamanlanmış bakım tarihlerinde yapılacak tüm değişikliklerin en az 24 saat önceden bildirilmesi gereklidir. Zamanlanmış diğer tali kapalı kalma süreleri de Müşteriye en az 24 saat önceden bildirilecektir.

IBM Bluemix

1. Bulut Hizmetinin Tanımı

IBM Bluemix, hizmet olarak sunulan platform (PaaS) esnekliği ve hızı sağlayan bir uygulama geliştirme ortamıdır. IBM'in geniş yazılım portföyüne düzenlenebilir hizmetler şeklinde erişim sağlayarak, geliştiricilerin, bulut çağı için kurumsal düzeyde uygulamaları daha hızlı oluşturup düzenlemelerine olanak tanır.

1.1 Bluemix Kullanıcı Arabirimi

Müşteri, IBM tarafından kabul edilmesinin ardından, Bulut Hizmeti ortamına erişebilecek, Bulut Hizmeti portalına erişim olanağına sahip olacak, sağlanan uygulamaların devreye alınması için uygulama programlama arabirimini ve komut satırı arabirimlerini kullanabilecek ve uygulamalar oluşturulması için IBM'in uygulama programlama arabirimlerinden yararlanabilecektir. Bluemix çevrimiçi kullanıcı arabirimi, uygulama programlama arabirimleri ve komut satırı arabirimi topluca "Bluemix Kullanıcı Arabirimi" olarak adlandırılır ve yalnızca İngilizce sağlanabilir. Müşterinin Bluemix kullanıcı arabirimi aracılığıyla kendi hesabına ekleyebileceği ek hizmetler kataloğu sağlanacaktır.

Müşteri, Bluemix kullanıcı arabirimi aracılığıyla diğer kullanıcıları, Müşteri uygulamalarıyla ilgili olarak kendisiyle işbirliği yapmak üzere yetkilendirebilir. Söz konusu yetkilendirme, bu kullanıcıların uygulamaları devreye alma, ek hizmetler seçme veya başka bir şekilde Müşteri hesabıyla ilişkili harcama yapma yeteneğini kapsayabilir. Yetkilendirdiği kullanıcıların eylemlerinden ve ilişkili ücretlerden Müşteri sorumludur.

1.2 Bluemix Hizmetleri

Ek hizmetler, Bulut Hizmetleri Sözleşmesine ve bu Hizmet Açıklamasına tabidir. Bir Hizmet, bu Hizmet Açıklamasındaki tutarsız hükümleri geçersiz kılan ek veya farklı koşullar sağlayabilen ve Bluemix kullanıcı arabirimi aracılığıyla sağlanan kendi Hizmet Açıklamasını sağlayabilir. Örneğin, bir Hizmet Açıklaması farklı bir hizmet seviyesi taahhüdü, özgün güvenlik hükümleri veya etkinleştirme yazılımı tanımlaması sağlayabilir. Bazı IBM dışı hizmetler, kendi lisans koşullarına tabi olacak ve Bulut Hizmetleri Sözleşmesine tabi olmayacaktır. Ek hizmetlerin devreye alınması ve kullanılması, Bluemix kullanıcı arabirimindeki ilgili hizmetlerle ilişkili koşulların kabulü anlamına gelir.

Bluemix ve ek hizmetlere ilişkin belgeler, Bluemix platformuyla ilgili olarak performansın, yanıt verebilirliğin ve bütünlüğün korunmasına yönelik kullanım kılavuzları ve/veya sınırlandırmalar içerebilir. Müşteri, Bluemix ve ek hizmetleri bu kılavuzlara uygun şekilde kullanmayı kabul eder ve bu kılavuzları ihlal eden uygulamaların sistem tarafından veya Bluemix sistem yöneticileri tarafından otomatik olarak sona erdirilebileceğini anlar.

Bluemix Bulut Hizmeti ve Bluemix aracılığıyla sağlanan bağımsız hizmetler, aylık olarak sağlanır. IBM, Müşteriye Bulut Hizmetleri Sözleşmesi, bu Hizmet Açıklaması, bir ek hizmet için Hizmet Açıklaması veya bir ek hizmetin geri çekilmesiyle ilgili olarak yapılan değişiklikler için Bluemix sitesinde en az 30 gün önceden bildirim sağlayacaktır. Müşterinin değişikliğin yürürlük tarihinden sonra Bluemix veya ek hizmeti kullanmaya devam etmesi, değiştirilen fiyatlandırma veya koşulların kabulü olarak addedilir.

1.3 Müşterinin Uygulamaları

Müşteri, herhangi bir üçüncü kişiye Bulut Hizmetine veya ek hizmetlere erişim satmayacaktır. Ancak Müşteri, Bulut Hizmetini ve herhangi bir ek hizmeti, bu hizmetleri temel alan Müşteri uygulamaları oluşturmak ve bunları Müşteri kullanıcılarına sunmak için kullanabilir. IBM, <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> uyarınca kullanıcı deneyiminin geliştirilmesine ve/veya kullanıcılarla olan etkileşimin uyarlanmasına yardımcı olmak amacıyla tasarlanmış kullanım istatistiklerini ve bilgilerini toplarken bilgileri toplamak için tanımlama bilgilerinden ve takip teknolojilerinden yararlanabilir. Kullanıcılarıyla uygun sözleşmeler yapmaktan ve bu kullanıcıların kendi sağladıkları içerik dahil olmak üzere Müşterinin uygulamalarını kullanımlarından Müşteri sorumludur. Müşterinin Bulut Hizmetleri Sözleşmesinde yer alan "Sorumluluk ve Tazminat" bölümü kapsamında geçerli tazminat talebinin bir parçası olduğu durumlar haricinde, Müşterinin, kullanıcılarının, Müşteri uygulamalarını kullanımları sonucunda karşı karşıya kalabilecekleri hasarlardan veya kayıplardan yalnızca Müşteri sorumludur.

1.4 Yasalara Uygunluk

Müşteri, kullandığı hizmetler, geliştirdiği uygulamalar veya eriştiği ya da dağıttığı veriler için geçerli olan tüm yasalara, mevzuata ve sözleşme koşullarına uymaktan sorumludur. IBM'in Müşteri veya Müşterinin kullanıcıları tarafından talep edilen şekilde içeriği veya veriyi işlemesi için haklar gerektirdiği ölçüde, Müşteri, söz konusu içeriğin veya verinin sağlanmasından önce söz konusu hakların elde edilmesinden sorumludur. Müşterinin kullanıcılarına Facebook, Google veya başka bir üçüncü kişi kimlik bilgileri kullanarak uygulamasında oturum açma izini verdiği Müşteri uygulamaları için, bu haklar IBM'in, e-posta adresi, hesap kimliği, gösterilen adı, telefon numarası, profil resimlerine giden bir URL veya söz konusu üçüncü kişi tarafından sağlanan diğer tanımlayıcı bilgileri alması ve işlemesi amacıyla Müşteri kullanıcılarından izin almasını kapsar. Müşteri, Bluemix ve ek hizmetlerin sağlanması sürecini uzaktan desteklemek üzere IBM'in, küresel kaynaklarını (yerel düzeyde yararlanılan ve kalıcı oturma izni olmayan kişiler ile dünya çapında çeşitli yerlerde çalışan personel) kullanabileceğini kabul eder. Müşteri, ABD International Traffic in Arms Regulations (ITAR) yönetmeliği veya başka bir ülkenin yasaları veya yönetmelikleri kapsamında bir savunma maddesi olarak denetlenen ya da bir ihracat lisansı gerektiren veya başka bir şekilde geçerli ihracat denetimi yasaları kapsamında herhangi bir personele ihraç edilmesini sınırlayan içerik veya veri sağlamayı kabul eder.

2. Güvenlik Tanımı

IBM Bluemix, ağ, altyapı ve uygulamalar çapında katmanlı güvenlik denetimleri uygulamaktadır.

2.1 İyi Güvenlik Uygulamaları Bildirimi

BT sistemi güvenliği, Müşteri kuruluşu içinden ve dışından uygunsuz erişimin önlenmesi, saptanması ve buna yanıt verilmesi aracılığıyla bilgilerin ve sistemlerin korunmasını kapsamaktadır. Uygunsuz erişim, bilgilerin değiştirilmesi, imha edilmesi ya da kötüye kullanılması ya da sistemlerinizin başka sistemlere saldırı amacıyla kötüye kullanılması ile sonuçlanabilir. Hiçbir BT sistemi ya da ürünü tamamen güvenli hale getirilemez ve hiçbir ürün ya da güvenlik önlemi, uygunsuz erişimin önlenmesinde tamamen etkili olamaz. IBM sistemleri ve ürünleri, kapsamlı bir güvenlik yaklaşımının parçası olmak üzere tasarlanmıştır ve ek operasyon prosedürleri içerecektir ve azami etkinlik sağlamak için başka sistemler, ürünler ya da hizmetler gerektirebilir. IBM, SİSTEMLERİN VE ÜRÜNLERİN HERHANGİ BİR KİŞİNİN YASALARA AYKIRI YA DA KÖTÜ NİYETLİ FAALİYETLERİNDEN ETKİLENMEYECEĞİNİ GARANTİ ETMEZ.

2.2 Güvenlik İlkeleri

IBM, yayınlanan ve IBM çalışanlarına duyurulan gizlilik ve güvenlik ilkeleri uygulamaktadır. IBM, dünyanın her yanındaki IBM veri merkezlerine destek sağlayan kişilerin güvenlik ve gizlilik eğitimi almasını gerektirmektedir ve yalnızca bilgi güvenliğine odaklanan bir güvenlik ekibine sahiptir. IBM güvenlik ilkeleri ve standartları, yıllık olarak incelenmekte ve yeniden değerlendirilmektedir. IBM güvenlik olayları, bir olay müdahale prosedürü uyarınca ele alınmaktadır.

2.3 Hizmetin Bütünlüğü ve Kullanılabilirliği

İşletim sistemi kaynaklarında ve uygulama yazılımlarında yapılan değişiklikler, IBM'in değişiklik yönetimi süreci aracılığıyla yönetilmektedir. Güvenlik duvarı kurallarındaki değişiklikler, değişiklik yönetimi sürecine tabidir ve uygulanmadan önce IBM güvenlik personeli tarafından ayrı olarak incelenir. IBM veri merkezi kaynakları, IBM personeli tarafından 7 gün 24 saat izlenmektedir. Potansiyel sistem güvenliği açıklarının tespit edilmesine ve çözülmesine yardımcı olması için yetkili sistem yöneticileri tarafından düzenli olarak güvenlik açığı taraması gerçekleştirilmektedir. Tüm IBM veri merkezlerinde kötü amaçlı yazılım saptama (virüs önleme, güvenlik açığı taraması ve izinsiz giriş önleme) sistemleri kullanılmaktadır.

2.4 Fiziksel Güvenlik ve Veri Merkezleri

Bluemix'in bulut altyapısı, IBM Softlayer'in veri merkezlerinde barındırılmakta ve yönetilmektedir. Fiziksel güvenlik için Softlayer yeteneklerinden yararlanmaktadır.

2.5 Ağ ve Altyapı Güvenliği

Bluemix, Bluemix ağına erişimi kısıtlamak amacıyla güvenlik duvarları kullanılmaktadır. Ağa izinsiz girişi izlemek ve saptamak için özel olarak ayrılmış izinsiz girişe karşı koruma aygıtları kullanılmaktadır. Doğru şekilde yapılandırılmış olduklarını doğrulamak için güvenlik duvarlarını düzenli olarak tarar. Ele alınabilmesi için güvenlik açıklarının saptanmasına yönelik olarak izinsiz giriş test prosedürleri uygulamıştır. Azaltılabilmesi için uygulama güvenlik açıklarının saptanması amacıyla uygulama güvenlik açığı taraması kullanılmaktadır. Bluemix operasyon ekibi, işletim sistemleri için yamaların, düzeltmenin karmaşıklığına ve aciliyetine bağlı olarak gereken aralıklarla uygulandığını doğrular.

2.6 Kullanıcı Kimliği Doğrulama ve Erişim Denetimi

Tüm uygulama geliştirici Bluemix kullanıcılarının Bluemix platformlarına ve hizmetlerine erişmek için bir IBM Web Kimliği edinmesi gerekmektedir. Bluemix, erişimi yalnızca yetkili uygulamalarla kısıtlamak amacıyla oturum açmış olan kullanıcının kimliği doğrultusunda yetki denetimleri gerçekleştirmektedir. Bluemix, uygulama geliştirici için Bluemix ortamında tek oturum açmaya olanak sağlamak amacıyla OpenID ve OAuth gibi açık standartları kullanmaktadır.

2.7 Denetim Günlükleri

Bluemix, potansiyel yetkisiz erişimi ya da ağ saldırılarını saptamak için çeşitli sistemlerde kimlerin oturum açtığını, başarısız kimlik doğrulamalarını, vs. görselleştirmek amacıyla erişim günlüklerini dönemsel olarak denetlemektedir.

2.8 Kimlikler

Bluemix, erişim yetkilerinin her birkaç ayda bir onaylanması ve yeniden sertifikasyonu dahil olmak üzere ayrıcalıklı kimliklerin erişim yetkisini düzenler.

2.9 Uygulama Ayırıştırma

Bluemix, Cloud Foundry teknolojisine dayanmaktadır. Bluemix üzerinde oluşturulan her uygulama, kendi uygulama kapsayıcısı içerisinde çalışmaktadır. Bu kapsayıcılar, işlemci kullanımı, bellek kullanımı ve disk kullanımı açısından sınırlanmıştır.

2.10 Veri Güvenliği

Bluemix, müşteri verilerinin güvenliğine ya da veri kaybının önlenmesine ilişkin herhangi bir garanti vermez.

3. Hizmet Seviyesi Hedefi

IBM, Bulut Hizmetini Müşterinin kullanımına sunmasının ardından, Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen hizmet seviyesi hedefini sağlar.

IBM, aşağıda belirtilen şekilde ölçülecek bir %99,9 hizmet kullanılabilirliği hizmet seviyesi hedefi sağlayacaktır:

- Bir uygulamayı portal ya da komut satırı aracılığıyla devreye alma becerisi
- Bir uygulama hizmetine bağlanma becerisi
- Bağımsız bir hizmet eşgörünümünün kullanılabilirliği

Şu anda sunulmakta olan herhangi bir hizmet seviyesi alacağı ya da raporlama bulunmamaktadır.

4. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

4.1 Ücretler ve Faturalama

4.1.1 Kullandığın Kadar Öde

Bluemix platformuna erişim ücretsizdir. Bluemix aracılığıyla sağlanan ek hizmetlerin, ilişkili ücretleri olabilir. Varsa, fiyatlandırma ölçüsü (hizmetin ölçüldüğü birim) hizmetin Hizmet Açıklamasında açıklanacaktır. Hizmet, hiçbir ücretlendirmenin yapılmadığı bir kullanım seviyesi veya hizmet yapılandırması olan bir "Ücretsiz Basamak" belirleyebilir. Bu seviyenin üzerinde kullanım veya başka bir yapılandırma kullanımında, hizmet için belirlenen ücretler geçerli olacaktır.

Belirli hizmetler, ücreti ayın tamamı için kullanılan bir hizmet biriminde temellendiren aylık kullanım ile ücretlendirilir. Söz konusu hizmetin bir aydan daha kısa süre kullanılması veya devreye alınması durumunda, aydaki gün sayısına göre oranlanacaktır. Diğer tüm ölçüler için tüm kısmi kullanım tam bir birim ölçümüne yuvarlanır.

4.1.2 Abonelik

Bluemix, kullandığın Kadar Öde ücretlendirmesine ek olarak, seçili Abonelik süresi üzerinden Bluemix platformuna taahhüt edilen kullanım seviyesi karşılığında Müşterinin hak kazanan Bluemix hizmetleri için tahakkuk eden kullanım ücretleri üzerinden indirim elde edebildiği bir Abonelik sunar. Taahhüt edilen kullanım seviyesi üzerindeki Bluemix hizmetleri için kullanım ücretleri, Abonelik aşım miktarı olarak vade bitiminde fatura edilecektir.

Kullanım esnekliği sağlamak için Abonelik süreleri on iki (12) aylık döngülere bölünür (ya da Abonelik süresinde geriye on iki aydan daha kısa bir süre kaldıysa, kalan ay sayısı tek bir döngü olarak ele alınır). Önceden ödenmiş ya da bu döngüyle ilişkili kullanım ücretleri, söz konusu döngü boyunca herhangi bir

zamanda kullanılabilir. Önceden ödenmiş veya kalan döngüyle ilgili kullanım ücretleri tamamen tüketilinceye kadar, abonelik ile ilgili limit aşımı ücretleri fatura edilmeyecektir. Bir döngünün sonunda kullanılmamış olarak kalan kullanım ücretlerine ilişkin talep hakkı kaybedilir.

Bluemix abonelikleri, süreleri dahilinde iptal edilmeyebilir ve süre sonunda aynı Abonelik süresi için aynı kullanım taahhüdüyle otomatik olarak yenilenir. Otomatik yenilemenin önlenmesi için, Müşterinin, geçerli Abonelik süresinin sona ermesinden doksan gün önce aboneliğinin iptali için IBM'e yazılı bildirim göndermesi gerekir.

4.2 Deneme Süresi

Müşterinin hesabı, IBM tarafından sağlanan hizmetler için ücret talep edilmeyen 30 günlük bir Deneme süresinden yararlanma hakkına sahip olabilir. Müşterinin bir hesap üzerinde yönetici yetkisi varsa, Müşteri bu hesabı herhangi bir zamanda Deneme hesabından üretim hesabına yükseltebilir. Bir hesap Deneme süresi sona ermeden önce yükseltilmezse, yükseltilinceye kadar devre dışı bırakılır. Hizmet Seviyesi Taahhütleri, varsa, Deneme süresi boyunca geçerli olmaz. Bunun dışında, tüm diğer koşullar geçerlidir.

5. Teknik Destek

IBM Bluemix için teknik destek üç şekilde sağlanır:

5.1 Ücretsiz Destek

Tüm Bluemix müşterilerine Ücretsiz Destek sağlanır. Platform tarafından sağlanan kaynakların kullanıcısı DeveloperWorks Forumuna giderek (<https://developer.ibm.com/bluemix>) Bluemix ürününde bulunan bir öğeyle ilgili bir soru gönderebilir. Forumla gönderilen sorulara yanıt verilmesi veya düzeltme sağlanması ile ilgili olarak bir Hizmet Seviyesi Sözleşmesi belirlenmemiştir. Ücretsiz Destek, Destek Bildirim Sistemimize erişim sağlamaz. Tüm sorular ve sorunlar Forumda ele alınır.

Destek hizmeti satın almadıysanız ve bir kusur olduğunu düşündüğünüz bir sorunu tespit ederseniz, support@bluemix.net adresine e-posta gönderebilirsiniz. Bu sorunlar, ilk gelen esasına göre ele alınacaktır; yanıt garantisi verilmez.

5.2 Standart Destek

Standart Destek, Bluemix web sitesinde daha ayrıntılı olarak açıklandığı üzere aylık minimum ücretle (Abonelik olanağıyla sağlanan indirim hariç olmak üzere) Müşterinin Bluemix kullanım ücretlerine ilişkin standart bir yüzdeyle fiyatlandırılır.

Müşteriler, Standart Desteğe iki şekilde erişirler.

- 30 Günlük Deneme kullanıcısı
- 30 günlük Deneme süresinden sonraki herhangi bir noktada, Müşterinin IBM Satış Temsilcisiyle iletişim kurulması aracılığıyla Müşterinin hesabı için Standart Destek siparişi edilerek. Destek abonelikleri, aynı süre için süre sonunda otomatik olarak yenilenir. Otomatik yenilemenin önlenmesi için, Müşterinin, geçerli Abonelik süresinin sona ermesinden doksan gün önce aboneliğinin iptali için IBM'e yazılı bildirim göndermesi gerekir.

Standart Destek müşterileri, IBM'in Destek Bildirim Sisteminde bildirimler açabilir. IBM'in özel olarak ayrılmış destek ekibi, Müşteri tarafından tanımlanan ilk önem derecesine göre bildirim formu için öncelik belirleyecek ve bu, IBM'in gerçek önem derecesini doğrulamasına tabi olacaktır.

Standart Destek müşterileri tarafından açılan tüm bildirimler, temel nedenin belirlenmesi amacıyla incelenir. Bir sorunun ayrıştırılması için sorun tanıyıcı veriler gerektiğinde, temel nedenin belirlenmesine yardımcı olması amacıyla, IBM tarafından uygulamasından günlüklere ve diğer sorun saptama verilerine erişilmesine onay verip vermediği Müşteriye sorulacaktır. Bu verilere erişim sağlanmaması, sorun çözümünün ertelenmesine neden olabilir. Temel neden analizi tamamlandıktan sonra, ekip aşağıdaki işlemlerden birini gerçekleştirecektir:

- a. Temel neden, IBM'in Genel Kullanıma Sunduğu bir Hizmet

Bir bildirim formu açılırsa ve temel neden analiziyle bunun IBM'in Genel Kullanıma Sunduğu bir Hizmetteki bir arıza olduğu belirlenirse, Müşterinin belirlediği ve IBM'in de doğruladığı önem derecesine göre bildirim formuyla ilgilenilecektir.

- b. Temel neden, bir IBM Beta Hizmeti

IBM, Beta olarak sınıflandırılan hizmetler sağlayacaktır. Bu, geliştirme ve Pazarlama ekiplerinin, hizmetin pazardaki değerini ölçmesine ve hizmeti Genel Kullanıma Sunmadan önce değişiklik yapmasına yardımcı olur. Bir bildirim açılırsa ve temel neden analiziyle bunun IBM tarafından

sağlanan bir Beta hizmetindeki bir arıza olduğu belirlenirse, IBM düzeltme sağlamak zorunda değildir. Ek olarak, bildirim, önem derecesi 3 veya 4, hangisi geçerliyse, şeklinde ele alınacaktır.

c. Temel neden, Deneysel Hizmetler

IBM, Deneysel olarak sınıflandırılan hizmetler sağlayacaktır. Bu hizmetler kararsız olabilir, sıklıkla değişebilir ve kısa süre öncesinden bildirilerek sona erdirilebilir. Deneysel olarak tanımlanan Hizmetler, yalnızca IBM'in Bluemix forumu aracılığıyla desteklenecektir.

d. Temel neden, Üçüncü Kişi Hizmeti

Üçüncü kişi hizmetleri, IBM haricindeki satıcı firmalar tarafından sağlanır. Tek tek yazılım varlıkları, çözüm ortakları veya bağımsız yazılım satıcıları tarafından sağlanabilirler. Bir bildirim açılırsa ve temel neden analiziyle bunun Üçüncü Kişi Hizmetindeki bir arıza olduğu belirlenirse, IBM düzeltme sağlamak zorunda değildir.

e. Temel neden, Açık Kaynak veya Topluluk Hizmeti

Açık Kaynak veya Topluluk hizmetleri, IBM'in dışındaki açık kaynak toplulukları tarafından sağlanır. Bir bildirim açılırsa ve temel neden analiziyle bunun Topluluk Hizmetindeki bir arıza olduğu belirlenirse, IBM düzeltme sağlamak zorunda değildir. Ek olarak, IBM, bildirişi kapatacak ve destek için müşteriyi topluluğa veya foruma yönlendirecektir.

5.2.1 Teknik Destek Ayrıntıları

Teknik Destek saatleri, <https://cloudoe.support.ibmcloud.com/ics/support/mylogin.asp?splash=1> adresindeki Müşteri Başarı Portalında bulunan IBM'in Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin Destek El Kitabında tanımlanmıştır.

Mesai Saatleri Dışında Destek (yukarıda belirtilen normal çalışma saatleri dışında), yalnızca Önem Derecesi 1 olan sorunlar için sağlanacaktır.

Yardım almak için:

- Bluemix'te oturum açarken hesaplar altında Destek bağlantısını tıklatın.
 - **Destek web portalı:** <https://support.ibmcloud.com>
- Mevcut sorun bildirimleri için support@bluemix.net adresine e-posta gönderin; (bunun için konu satırına, "5377#sorun bildirişi" ifadesini, sorun bildirişi sözcüğünün yerine sorun bildirişi numarasını girerek ekleyin).

Müşteri, iş gereksinimlerine göre sorunun önem derecesini tanımlar ve bu işlem, IBM'in önem derecesinin doğru olduğunu doğrulamasına tabidir.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
1	<p>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 etmektedir. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirmektedir.</p> <p>Önem Derecesi 1 olan sorunlar, müşterinin 7 gün 24 saat boyunca sorunların teşhis edilmesinde yardımcı olmak üzere bulunmasını gerektirir; aksi takdirde, bu sorunlar önem derecesi 2 şeklinde değiştirilecektir.</p>	1 saat içinde	7x24
2	<p>Önemli iş etkisi: Hizmetin bir iş özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da iş terminlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.</p>	2 iş saati içinde	Yukarıda tanımlanan Pt-Cu iş saatleri

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
3	Önemsiz iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde	Yukarıda tanımlanan Pt-Cu iş saatleri
4	Asgari iş etkisi: Bir sorgu ya da teknik olmayan bir taleptir.	1 iş günü içinde	Yukarıda tanımlanan Pt-Cu iş saatleri

5.3 Premium Destek

Standart Destek satın aldıysanız ve daha odaklı desteğe gereksinim duyuyorsanız, Premium Desteği satın alabilirsiniz. Premium Destek, ekibinizin, uygulamalarınızı Bluemix Ortamında geliştirmesine ve devreye almasına yardımcı olmak amacıyla, şirketinizle yarı veya tam zamanlı olarak çalışacak Adı Belirlenmiş bir Destek Mühendisini içerir. Bu seçenekle ilgilenenler, satış temsilcileriyle görüşebilir, sales@bluemix.net adresine e-posta gönderebilir ya da 1-844-BLUEMIX veya 1-267-238-3490 numarasını arayabilir.

5.4 Uzman Danışmanlık Hizmetleri

Uzman Danışmanlık Hizmetleri (ECS) Müşterinin Bluemix platformunu edinmesini hızlandırmaya yardımcı olabilir. Danışmanlık hizmetleri, her müşteriyle tek tek görüşülür; bu görüşmelerde, hizmet kapsamı, süresi ve tanımı kabul edilecek ve bir sözleşme yapılacaktır.

6. Safe Harbor Çerçevesi

Bulut Hizmeti, ABD-İsviçre Safe Harbor Çerçeveleriyle uyumlu değildir.

7. Etkinleştirme Yazılımı

Bluemix ve ek hizmetler, hizmetlere erişim için kullanılması amaçlanan etkinleştirme yazılımı kullanabilir. Müşteri, tek tek hizmetin Hizmet Açıklamasında başka koşullar sağlanmadığı sürece, etkinleştirme yazılımını yalnızca belgelerde açıklanan şekilde Bulut Hizmetini kullanımıyla ilişkili olarak, Bulut Hizmetinin süresi boyunca kullanabilir. Etkinleştirme yazılımının örnek kod içerdiği durumlarda, Müşteri, örnek koddan türetilen çalışmalar oluşturma ve bunları verilen bu lisansa uygun olarak kullanma hakkına sahip olur. Etkinleştirme yazılımı, varsa, Hizmet Seviyesi Hedefi uyarınca, Bulut Hizmetinin bir bileşeni olarak, ancak bunun dışında "OLDUĞU GİBİ" sağlanmaktadır.

8. Türetilen Yararlanma Lokasyonları

Uygulanabilir olduğunda, vergiler hesaplanırken Müşterinin Bulut Hizmetlerinden yararlandığını belirttiği lokasyon(lar) esas alınacaktır. IBM, Müşteri tarafından IBM'e ek bilgiler sağlanmadıkça, bir Bulut Hizmeti sipariş edilirken belirtilen iş adresini birincil Yararlanma lokasyonu varsayarak vergileri bu adrese uygun olarak uygulayacaktır. Anılan bilgilerin güncel tutulması ve herhangi bir değişikliğin IBM'e bildirilmesi Müşterinin sorumluluğundadır.

9. Beta / Deneysel Hizmetler

Bluemix dahilinde sağlanan hizmetlerden bazıları, bir Beta ya da bir Deneysel Hizmet olarak sağlanabilir. Beta Hizmetleri ya da Deneysel Hizmetler, Bluemix Kullanıcı Arabiriminde bu şekilde belirtilecektir. Beta Hizmeti ya da Deneysel Hizmet farklı koşullar sağlamadığı sürece, bu Hizmetler aşağıdakilere tabidir:

- Beta / Deneysel Hizmet, IBM'in geliştirdiği ve test ettiği bir Bulut Hizmetidir. Müşteri, işlevlerinin değerlendirilmesi amacıyla belirtilen dönem boyunca Beta / Deneysel Hizmeti kullanmaya ve IBM ya da üçüncü kişi hizmet sağlayıcıya geribildirim sağlamaya yetkilidir. IBM, Müşterinin Beta ya da Deneysel Hizmete erişimi ve bu Hizmeti kullanımı için geçerli olan destekleyici ek ayrıntılar ve bilgiler sağlayabilir.
- Beta / Deneysel hizmetler, normal Bluemix güvenlik uygulamalarına uygun olmayabilir, ABD-AB ve ABD-İsviçre Safe Harbor Çerçevelerine uygun değildir ve belirli devlet mevzuatlarına veya belirli güvenlik önlemlerine uyacak şekilde tasarlanmamıştır. Müşteri, bu tür mevzuatlara veya gerekli ek güvenlik önlemlerine tabi olabilecek içerik girmemeyi kabul eder.

- c. Beta / Deneysel Hizmet, IBM tarafından pazarlanan genel kullanıma sunulmuş hizmetlerin performansı veya uyumluluğuyla aynı seviyede olmayabilir ve veri koruma ve güvenlik özellikleri dahil olmak üzere tam olarak test edilmemiştir. Beta / Deneysel Hizmetler, üretim ortamında kullanım veya ticari amaçlarla kullanım için tasarlanmamıştır ve bu tür kullanımların riski Müşterinin kendisine aittir. IBM, bir Beta ya da Deneysel Hizmet veya benzer hizmetler sağlayacağını ya da sağlanması durumunda, Beta / Deneysel Hizmete benzer olacağını garanti etmez. Genel kullanıma sunulan bir hizmetin sağlanması durumunda, IBM, geçiş yetenekleri veya hizmetleri sunmak gibi bir yükümlülük taşımaz.
- d. IBM veya üçüncü kişi hizmet sağlayıcısı tarafından aksi belirtilmedikçe, Beta / Deneysel Hizmetin kullanımı için genellikle hiçbir ücret bulunmaz. Herhangi bir yetkili makam, bir Beta ya da Deneysel Hizmetle veya üçüncü kişi hizmetiyle ilgili olarak ithalat ve ihracat, aktarım, erişim veya kullanım için gümrük vergisi, resim, harç, vergi (stopaj vergisi dahil) veya diğer bir mali yükün ödenmesini zorunlu kılsa, Müşteri söz konusu zorunlu tutarı ödemekten sorumludur.
- e. Müşteri, Beta / Deneysel Hizmeti IBM'in belirlediği dönem boyunca ya da IBM Beta / Deneysel Hizmeti piyasadan çekene veya sona erdirene kadar kullanabilir. Müşteri, IBM'i bilgilendirmek koşuluyla istediği zaman bir Beta / Deneysel Hizmeti kullanımını sona erdirebilir. Müşteri, Beta / Deneysel Hizmetin sona ermesinden veya sona erdirilmesinden önce elinde tutmak istediği, kendisine ait içeriği kaldırmaktan sorumludur. IBM, Beta / Deneysel Hizmete katılımı veya bu Hizmetin kullanımını istediği zaman askıya alabilir, iptal edebilir, sınırlandırabilir veya reddedebilir. Genel kullanıma sunulan ilgili Bulut Hizmetine belirli bir geçiş sağlanmadığı sürece, Beta / Deneysel Hizmetin sona erdirilmesi veya iptal edilmesi halinde içerik imha edilebilir.
- f. IBM, yalnızca kendi makul takdirine bağlı olarak, bildirim sağlayarak tamamen veya kısmen olmak üzere Beta / Deneysel Hizmet için geçerli olan koşulları değiştirebilir, bilgi işlem ortamını değiştirebilir veya bir Beta / Deneysel Hizmetin özelliklerini geri çekebilir. Kullanımın devam etmesi, Müşterinin söz konusu değişikliği kabulü olarak addedilir. Müşteri değişikliği kabul etmezse, söz konusu bildirim üzerine kullanıma son vermektен Müşteri sorumludur.
- g. Hiçbir ücret yoksa, Müşterinin bu belge kapsamında edinilen bir Beta / Deneysel Hizmeti kullanımından doğan tüm taleplere ilişkin olarak IBM'in toplam sorumluluğu, 1.000,00 ABD dolarına (ya da yerel para birimi cinsinden eşdeğeri) kadar olan herhangi bir gerçekleşmiş doğrudan zarar tutarını aşmayacaktır. Beta / Deneysel Hizmetler, herhangi bir tür garanti verilmeksizin sağlanır.
- h. Müşteri, IBM'in, Müşterinin sağladığı tüm geribildirimleri ve önerileri kullanabileceğini kabul eder. IBM, <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> uyarınca kullanıcı deneyiminin geliştirilmesine ve/veya kullanıcılarla olan etkileşimin uyarlanmasına yardımcı olmak amacıyla tasarlanmış kullanım istatistiklerini ve bilgilerini toplarken kişisel olarak tanımlanabilecek bilgileri toplamak için tanımlama bilgilerinden ve takip teknolojilerinden yararlanabilir. Geçerli yasaların gerektirdiği durumlarda, yukarıda belirtilenlerin yapılması için kullanıcıların bilgilendirilmesi ve onaylarının alınması Müşterinin sorumluluğundadır.