

### IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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

IBM Bluemix, IBM'in uygulama ve hizmet oluşturulmasına, çalıştırılmasına ve yönetilmesine yönelik açık standartlara dayalı bulut platformudur ve Bulut Hizmeti için teknik bir ön koşuldur. Yeni kullanıcılar, şu adresteki çevrimiçi kayıt formu aracılığıyla erişim sağlamak için kayıt yaptırabilirler:

<https://console.ng.bluemix.net/registration>.

#### 1. Bulut Hizmetinin Tanımı

Aşağıda belirtilen IBM Bulut Hizmetleri bu Bulut Hizmeti Tanımına dahildir:

##### 1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Olanakları

dashDB Enterprise for Transactions Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları, çevrimiçi işlem yürütme (OLTP) için optimize edilen bir dashDB veri tabanı sağlar. Hizmete kullanıcı verilerini yapılandırılmış biçimlendirme ile depolayan bir veri tabanı dahildir. Kullanıcının gereksinimleri doğrultusunda hizmetin konsolu aracılığıyla bu veri tabanına erişilmesi ve modelinin oluşturulması mümkündür. Hizmetin konsolu, kullanıcıların tablolar oluşturmasına, tablolara veri yüklemesine ve kullanıcı tarafından yüklenen verileri sorgulamasına olanak sağlar.

###### 1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

8 GB RAM ve 2 vCPU'ya sahip olan özel olarak ayrılmış bir sunucuda hizmet Eşgörünümlü başına bir SQL veri tabanı. Veriler ve günlükler için 500'ya kadar GB depolama alanı sağlar.

###### 1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

128 GB RAM ve 12 Çekirdeğe sahip olan özel olarak ayrılmış bir yalın donanım (bare metal) sunucusunda hizmet Eşgörünümlü başına bir veri tabanı. Veriler ve günlükler için 1400 GB'ya kadar SSD depolama alanı sağlar.

###### 1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

8 GB RAM ve 2 vCPU'ya sahip olan özel olarak ayrılmış yedek sanal sunucularda hizmet Eşgörünümlü başına bir SQL veri tabanı. Veriler ve günlükler için 500GB'ya kadar GB depolama alanı sağlar.

###### 1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

128 GB RAM ve 12 Çekirdeğe sahip olan özel olarak ayrılmış yedek yalın donanım (bare metal) sunucularında hizmet Eşgörünümlü başına bir SQL veri tabanı. Veriler ve günlükler için 1400 GB'ya kadar SSD depolama alanı sağlar.

#### 1.2 Uzaktan Sağlanan Hizmetler

##### 1.2.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

Başlangıç etkinlikleri için aşağıdakileri içeren 50 saate kadar uzaktan sunulan danışmanlık hizmetleri sağlar: (1) kullanım senaryolarıyla ilgili yardım, (2) raporlar, gösterge panoları ve diğer sistem araçları için en iyi uygulamalar konusunda rehberlik, (3) ilk veri yüklemesi için hazırlık, yürütme ve doğrulama konularında yardım ve önerilerde bulunulması ve (4) yönetimsel ve yapılandırma konusunda ilgi duyulan diğer konular (topluca "Başlangıç Etkinlikleri" olarak adlandırılır). Bu hizmetler Taahhüt esasında satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, hangisi daha sonraysa, bu Uzaktan Sağlanan Hizmete ilişkin yetkinin satın alındığı tarihten ya da Bulut Hizmetine erişiminin sağlandığı IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihten doksan (90) gün sonra sona erer.

##### 1.2.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

Başlangıç Etkinliklerini veya satın alma sırasında üzerinde karşılıklı olarak anlaşılan bir ya daha fazla işlem belgesinde belirtilen ve kapsamı belirlenen diğer etkinliklerin gerçekleştirilmesi için 50 saate kadar uzaktan sunulan danışmanlık hizmetleri sağlar. Bu hizmetler Taahhüt esasında satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, hangisi daha önceyse, bu Uzaktan Sağlanan Hizmete ilişkin yetkinin satın alındığı tarihten on iki (12) ay sonra ya da Bulut Hizmeti ilk abonelik süresinin son gününde sona erer.

## 2. Güvenlik Tanımı

### 2.1 Privacy Shield

Bu Bulut Hizmeti, IBM'in Privacy Shield sertifikasyonu kapsamındadır ve Müşteri, Bulut Hizmetinin ABD'de bulunan bir veri merkezinde barındırılmasını seçtiğinde geçerli olur. IBM Privacy Shield Gizlilik İlkesi, bu olanak için geçerlidir ve aşağıdaki adreste sağlanır: [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

### 2.2 Kişisel Veriler ve Yasal Düzenlemeye Tabi Veriler

Bu Bulut Hizmeti, kişisel veriler veya özel nitelikli kişisel veriler gibi yasal düzenlenmeye tabi içeriğe ilişkin hiçbir özel güvenlik gereksinimine uygun olarak tasarlanmamıştır. Bu Bulut Hizmetinin Müşteri tarafından Bulut Hizmeti ile bağlantılı olarak kullanılan içeriğin türü açısından Müşterinin gereksinimlerini karşılayıp karşılamadığını belirlemekten Müşteri sorumludur. Bulut Hizmeti, (a) IBM ile Müşteri arasında geçerli bir İş Ortaklığı Sözleşmesi yapılmadığı ve (b) IBM tarafından Müşteriye Bulut Hizmetinin "Koruma Altındaki Sağlık Bilgileri" ile birlikte kullanılabilmesine dair açık yazılı bir teyit verilmediği sürece, 1996 tarihli Sağlık Sigortası Taşınabilirlik ve Sorumluluk Yasası ("HIPAA") kapsamında korunan Koruma Altındaki Sağlık Bilgilerinin aktarılması veya depolanması için kullanılamaz. Hiçbir durumda Bulut Hizmeti, Sağlık Sigortası Taşınabilirlik ve Sorumluluk Yasası'nın anlamı dahilinde sağlık hizmetlerine ilişkin bir takas merkezi olarak Koruma Altındaki Sağlık Bilgilerinin işlenmesi için kullanılmayacaktır.

### 2.3 Derlenen Verilerin Kullanımı

IBM, Bulut Hizmetine ilişkin geliştirmelerin veya iyileştirmelerin IBM tarafından dahili olarak araştırılması, test edilmesi ve geliştirilmesi veya Müşteriye kullanıcılar açısından daha fazla uyarlanmış ve anlamlı deneyimler sağlayan ek hizmetler sunulması amacıyla, Müşterinin Bulut Hizmetine ilişkin kullanımını izleyebilir. IBM, bunu yaparken, Bulut Hizmetinin, Müşterinin yetkili kullanıcıları tarafından kullanımını yansıtan özel bilgileri birleştirilmiş ve anonim hale getirilmiş biçimde derleyebilir ve analiz edebilir; ayrıca bu derleme ve analiz sonucunda raporlar, çalışmalar, analiz ve diğer iş ürünleri hazırlayabilir (topluca "Derlenen Veriler" olarak adlandırılır). IBM'in Derlenen Verilere ilişkin mülkiyet hakları saklıdır.

### 2.4 Kullanıcı Yönetimi

Bulut Hizmeti tahsis edildiğinde, Müşteri için tek sistem yöneticisi kullanıcı oluşturulur. dashDB konsolu, sistem yöneticisi yetkilerine sahip kullanıcılara ek kullanıcılar oluşturma yeteneği sunar. Konsol aracılığıyla tanımlanan kullanıcıların ve bu kullanıcılara atanan erişim seviyesinin yönetilmesinden yalnızca Müşteri sorumludur.

### 2.5 Bulut Hizmetleri veri deposuna doğrudan erişim

Hem sistem yöneticisi hem de normal kullanıcılar, Bulut Hizmeti dışında çalıştırılan IBM DB2 istemci programlarını kullanarak Bulut Hizmeti veri deposuna doğrudan erişebilir. Bu erişimin güvenliğinin Müşterinin gereksinimlerine uygun olarak sağlanmasından yalnızca Müşteri sorumludur. Örneğin, istemciler Müşteri tarafından ağ trafiğini korumak üzere SSL kullanacak biçimde yapılandırılabilir.

### 2.6 Tablo seviyesi erişim denetimi

Bulut Hizmeti, Müşterinin tablolar gibi bazı veritabanı nesnelileri ilgili erişim haklarını yönetmesine olanak sağlar. Bu erişim haklarının verilmesinden, yönetilmesinden ve gözden geçirilmesinden yalnızca Müşteri sorumludur.

### 2.7 Denetim Raporları

İzleme raporları, dashDB konsolu aracılığıyla Müşteriye sağlanır. Raporlarda belirtilen etkinliklere yetki verilmiş olup olmadığını belirlemek için raporlara erişmek ve raporları yorumlamak yalnızca Müşterinin sorumluluğundadır.

### 2.8 Şifreleme

DB2 yerel şifreleme özelliği, Bulut Hizmetinde kullanılan DB2 ürününün tüm yapılandırmalarına dahil edilmiştir. DB2 yerel şifreleme özelliği, Müşterinin DB2 veritabanını şifreler ve Genel Anahtarlı Şifreleme Standardı No.12'yi (Public Key Cryptography Standard No.12; PKCSNo.12) esas alan güvenli yerel anahtar yönetimi sağlar. Kurulum ve bakım da dahil olmak üzere şifrelemenin uygulanmasından Müşteri sorumludur.

## 3. Hizmet Seviyesi Hedefi

IBM, Bulut Hizmetini Müşterinin kullanımına sunduktan sonra, 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. Teknik Destek

IBM Bluemix Advanced desteği (önceki adıyla Standart destek), Bulut Hizmetine dahil edilmiştir ve çevrimiçi forumlar ve <https://support.ibmcloud.com> adresindeki Müşteri portalı ile sunulan çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. IBM, teknik destek iletişim bilgilerini ve diğer bilgi ve süreçleri içeren IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Destek El Kitabı'nı sağlayacaktır. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Destek Saatleri İçindeki Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
1	<b>Kritik düzeyde iş etkisi/hizmet kesintisi:</b> İş açısından kritik önem taşıyan işlevsellik kullanılabilir durumda değildir veya kritik bir arabirimde hata oluşmuştur. Bu durum genellikle bir üretim ortamı için geçerlidir ve hizmetlere erişilemediğini, bunun da operasyonlar üzerinde kritik bir etki yarattığını ifade eder. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirir. Önem Derecesi 1 olan sorunlar, Müşterinin 7 gün 24 saat boyunca sorunların teşhis edilmesinde IBM'e yardımcı olmak üzere hazır bulunmasını gerektirir; aksi takdirde, bu sorunlar Önem Derecesi 2'ye düşürülecektir.	1 saat içinde	7x24
2	<b>Önemli düzeyde iş etkisi:</b> Hizmetin bir iş özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da Müşteri iş teslim tarihlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	2 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
3	<b>Önemsiz düzeyde iş etkisi:</b> Hizmetin ya da işlevselliğin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
4	<b>Asgari düzeyde iş etkisi:</b> Bir sorgu ya da teknik olmayan bir taleptir.	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

#### 5. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

##### 5.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Eşgörünüm** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşteri, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi sırasında erişime ve kullanıma açılan her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- Taahhüt** - hizmetlerin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Taahhüt, Bulut Hizmeti ile bağlantılı profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Taahhüdün karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

##### 5.2 Kısmi Aylık Ücretler

Her Eşgörünüm, aylık olarak fatura edilir. Kısmi aylık devreye alma/kullanım oranlanacaktır.

### 5.3 Uzaktan Sağlanan Hizmet Ücretleri

Uzaktan Hizmetler, Taahhüt başına ücret ölçüsü kullanılarak satın alınır ve sipariş edildiğinde faturalandırılacaktır.

### 6. 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 bildirmediği sürece, Bulut Hizmeti Yetki Belgesinde belirtilen süreyle uygun olarak kendiliğinden yenilenir.

Sürekli kullanım için: Müşteri, 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 (90) günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

### 7. Ek Bilgiler

#### 7.1 Genel

Müşteri, IBM'in bir basın veya pazarlama iletişiminde Müşteriyi Bulut Hizmetlerinin bir abonesi olarak kamuya açık bir şekilde referans verebileceğini kabul eder.

#### 7.2 Tanımlama Bilgileri

Müşteri, IBM'in Bulut Hizmetinin normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla kendisinden (Müşterinin çalışanlarından ve yüklenicilerinden) Bulut Hizmetinin kullanımına ilişkin kişisel veriler elde edebileceğini bildiğini ve bu verilerin elde edilmesine izin verdiğini kabul eder. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya Müşteriyle olan etkileşimlerin kişiselleştirilmesi amacıyla Bulut Hizmetinin etkinliğine ilişkin kullanım istatistikleri ve bilgileri toplamak için yapar. Müşteri, IBM'in elde edilen 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 işleme için izin alacağını ya da almış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin elde edilen kişisel verilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

Kabul eden:

**Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı** adına ("Müşteri")

İmza \_\_\_\_\_

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

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

İmza \_\_\_\_\_

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: