

## Hizmet Tanımı

### IBM Analytics Engine (IBM Analitik Motoru)

Bu Hizmet Tanımında, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmeti açıklanır. Müşteri, sözleşmeyi imzalayan taraf ile onun yetkili kullanıcılarını ve Bulut Hizmetinin alıcılarını ifade eder. İlgili Fiyat Teklifi ile Yetki Belgesi, ayrı İşlem Belgeleri olarak sağlanır.

#### 1. Bulut Hizmeti

IBM Analytics Engine, analitik uygulamalarını oluşturmak ve devreye almak için bir ortam sağlar. Bu olanak, kullanıcılara Apache Spark ve Apache Hadoop kümelerini oluşturma ve yönetme ve bunları komut dosyaları aracılığıyla yapılandırma ve verileri analiz etmek için uygulamaları devreye alma yeteneği sağlar. Bulut Hizmeti, Hortonworks Data Platform esas alınarak tasarlanmıştır.

- Bulut Hizmeti, hesaplama sunucularını ve yönetim sunucusu yapılandırmalarını sağlar. Her küme için yönetim ve hesaplama sunucuları gereklidir. Hesaplama sunucuları, Müşteri tarafından verilerin analiz edilmesi için geliştirilen programların çalıştırılması amacıyla kullanılacaktır.
- Yönetim sunucuları, hizmetin tüm hesaplama sunucuları üzerinde yönetilmesine ve izlenmesine yardımcı olan hizmetlerden (örneğin, NameNode, Ambari konsolu, vs.) oluşur.

Bulut Hizmeti, farklı yapılandırmalar esas alınarak sunulur. Mevcut düğüm yapılandırmaları aşağıda verilmektedir:

Olanak Tipi	Varsayılan sunucular	Yoğun Bellek Kullanan sunucular
<b>Hesaplama Sunucusu</b>	4 adet sanal işlemci, 16 GB RAM, 1 adet 100 GB İşletim Sistemi diski, 1 adet 200 GB meta veri diski ve 2 adet 300 GB işlenmemiş HDFS diski	• 32 adet sanal işlemci, 128 GB RAM, 1 adet 100 GB İşletim Sistemi diski, 1 adet 200 GB meta veri diski ve 3 adet 300 GB işlenmemiş HDFS diski
<b>Yönetim Düğümü</b>	4 adet sanal işlemci, 16 GB RAM, 1 adet 100 GB İşletim Sistemi diski, 1 adet 200 GB meta veri diski	• 32 adet sanal işlemci, 128 GB RAM, 1 adet 100 GB İşletim Sistemi diski, 1 adet 200 GB meta veri diski

#### 1.1 IBM Cloud

IBM Cloud, 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, erişim sağlamak için çevrimiçi kayıt formu aracılığıyla kayıt yaptırabilirler:

<https://console.ibm.net/registration/>.

#### 2. İçeriğin ve Verilerin Korunması

Veri İşleme ve Veri Koruma Veri Sayfasında ("Veri Sayfası" olarak anılacaktır), işlenmek üzere etkinleştirilen İçeriğin türü, ilgili işleme etkinlikleri, veri koruma özellikleri ve İçeriğin saklanmasına ve iadesine ilişkin belirli hususlar dahil olmak üzere Bulut Hizmetine özgü bilgiler sağlanır. Bulut Hizmetinin ve varsa, veri koruma özelliklerinin kullanımına ilişkin herhangi bir ayrıntı ya da açıklama ve koşullar, Müşterinin sorumlulukları da dahil olmak üzere bu maddede belirtilmiştir. Müşteri tarafından seçilen seçeneklere bağlı olarak, Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımı için geçerli olabilecek birden fazla Veri Sayfası mevcut olabilir. Veri Sayfası, yalnızca İngilizce dilinde kullanılabilir ve yerel dilde mevcut değildir. Taraflar, yerel kanunların ya da teamüllerin uygulamaları dikkate alınmaksızın, İngilizce dilini anladıklarını ve bu dilin, Bulut Hizmetlerinin satın alınmasına ve kullanımına ilişkin uygun bir dil olduğunu kabul ederler. Bulut Hizmeti ve bu kapsamda mevcut olan hizmetler için aşağıdaki Veri Sayfası/Sayfaları geçerlidir.

Müşteri, i) IBM'in yalnızca kendi takdirinde olmak üzere Veri Sayfasını/Sayfalarını muhtelif zamanlarda değiştirebileceğini ve ii) anılan değişikliklerin önceki sürümlerin yerini alacağını kabul eder. Veri Sayfasında/Sayfalarında yapılacak herhangi bir değişikliğin amacı, i) mevcut taahhütlerin iyileştirilmesi ya da daha açık hale getirilmesi, ii) benimsenmiş güncel standartlara ve geçerli kanunlara uygunluğun sürdürülmesi ya da iii) ek taahhütler sağlanması olacaktır. Veri Sayfasında/Sayfalarında yapılacak hiçbir değişiklik, bir Bulut Hizmetinin güvenliğini esaslı olarak azaltmayacaktır.

Geçerli Veri Sayfalarının Bağlantıları:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=966EB490BB4311E7A229E0F52AF6E722>

Müşteri, bir Bulut Hizmeti için mevcut veri koruma özelliklerini sipariş etmek, etkinleştirmek ya da kullanmak üzere gerekli işlemleri gerçekleştirmekten sorumludur ve İçeriğe ilişkin herhangi bir veri koruma kanununun gereksinimlerinin ya da diğer hukuki gereksinimlerin yerine getirilmesi de dahil olmak üzere anılan işlemleri gerçekleştirmemesi durumunda Bulut Hizmetlerinin kullanımına ilişkin sorumluluğu kabul eder.

İçeriğe dahil olan kişisel veriler için Avrupa Genel Veri Koruma Yönetmeliğinin (EU/2016/679) (GDPR) geçerli olması durumunda ve geçerli olduğu ölçüde, IBM'in <http://ibm.com/dpa> adresinde yer alan Veri İşleme Ek Sözleşmesi ve Veri İşleme Ek Sözleşmesi Ek(ler)i geçerli olacaktır ve atıfta bulunulması yoluyla Sözleşmeye dahil edilmiştir. Bu Bulut Hizmeti için geçerli olan Veri Sayfaları, Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki olarak geçerli olacaktır.

### 3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, Yetki Belgesinde belirttiği şekilde Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. Hizmet Seviyesi taahhüdü bir garanti değildir. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi yalnızca Müşteriye sağlar ve yalnızca üretim ortamlarındaki kullanımlar için geçerli olur.

#### 3.1 Kullanılabilirlik Alacakları

Müşteri, iş üzerinde kritik etkisi olan ve Bulut Hizmetini kullanılamaz hale getiren bir sorundan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirimini kaydı açtırmalıdır. Müşteri, her türlü sorun tanılama ve çözümleme sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin koşulları karşılanamadığında, sözleşmenin yürürlükte olduğu ayın sona ermesinden itibaren 3 iş günü içerisinde bir destek bildirimini talebinin gönderilmesi gerekir. Geçerli Hizmet Seviyesi Sözleşmesi talebine ilişkin telafi ücreti, Bulut Hizmetinin sağlanmadığı üretim sistemi işlemleri boyunca geçen süre ("Kapalı Kalma Süresi") esas alınarak Bulut Hizmeti için gelecekte Müşteri tarafından düzenlenecek bir faturaya alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapalı kalma olayını raporladığı zamandan başlayıp Bulut Hizmetinin yeniden çalışmaya başladığı zamana kadar geçen süre esas alınarak ölçülür ve bu süreye şunlar dahil değildir: planlı ya da önceden duyurulmuş bir bakım için yapılan kesintiler, IBM'in kontrolü dışında ortaya çıkan nedenler, Müşteri ya da üçüncü kişi içeriğinin veya teknolojisinin, tasarımlarının ya da yönergelerinin yarattığı sorunlar, desteklenmeyen sistem yapılandırmaları ve platformları ya da diğer Müşteri hataları ya da Müşteriden kaynaklanan güvenlik sorunları veya Müşterinin güvenlik testleri. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu her Ay boyunca Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Sözleşmenin yürürlükte olduğu herhangi bir aya ilişkin toplam telafi ücreti, Bulut Hizmetinin yıllık ücretinin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

Paket halindeki Bulut Hizmetleri (paket haline getirilmiş ve birleşik tek bir fiyat karşılığında tek bir ürün olarak satılan bağımsız Bulut Hizmeti ürünleri) için telafi ücreti, her bağımsız Bulut Hizmetinin aylık abonelik ücreti değil, paket halindeki Bulut Hizmetinin aylık tek birleşik fiyatı temel alınarak hesaplanacaktır. Müşteri, herhangi bir zamanda, pakete dahil olan bağımsız Bulut Hizmetlerinden yalnızca birine ilişkin talep gönderebilecektir.

#### 3.2 Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Ödemeler (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
%99,5'ten daha az	%10
%99,0'dan az	%25

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

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

#### 4. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek, e-posta, çevrimiçi forumlar ve çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. IBM'in [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) adresinde bulunan hizmet olarak sunulan yazılım destek el kitabı, teknik destekle ilgili iletişim bilgilerinin yanı sıra diğer bilgi ve süreçleri içerir. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

#### 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. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi sırasında erişime ve kullanıma açılan her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

##### 5.2 Kullanım Başına Ödenen Ücretler

Kullanım başına ödenen ücret, İşlem Belgesinde belirtilen tarifeye uygun olarak, anılan kullanımı takip eden ayda fatura edilecektir.

##### 5.3 Faturalama Sıklığı

IBM, vade bitiminde ödenecek olan limit aşım ücretleri ve kullanım tipi ücretleri dışında, seçili faturalama sıklığına bağlı olarak, ödenmesi gereken ücretler için faturalama sıklığı süresinin başında Müşteriye fatura düzenleyecektir.

#### 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 süreye 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 Koşullar

##### 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.

Müşteri, Bulut Hizmetlerini tek başına veya diğer ürünlerle veya hizmetlerle birlikte, aşağıda belirtilen yüksek riskli faaliyetlerden herhangi birini desteklemek amacıyla kullanamaz: Nükleer tesisler, toplu taşıma sistemleri, hava trafik kontrol sistemleri, otomotiv kontrol sistemleri, silah sistemleri, hava aracı navigasyonu veya iletişimi veya Bulut Hizmetinde ortaya çıkabilecek bir arızanın ölüm veya ciddi bir bedensel yaralanma tehdidi doğurabileceği diğer herhangi bir etkinliğin tasarlanması, inşası, denetimi veya bakımı.

Kabul eden:

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

İmza \_\_\_\_\_

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyle):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

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

İmza \_\_\_\_\_

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyle):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: