

IBM Cloud (IBM Bulut) Ek Hizmet Tanımı

IBM Cloud Garage Services Direct (IBM Bulut Garajı Hizmetleri Doğrudan) ve IBM Watson Expert Services – Direct (IBM Watson Uzman Hizmetleri - Doğrudan)

Aşağıda belirtilenler dışında, IBM Cloud Hizmet Tanımının koşulları geçerlidir.

1. Bulut Hizmetinin Tanımı

IBM, bu Hizmet Tanımının amacı doğrultusunda Bulut Hizmetleri olarak anılan, aşağıdaki uzaktan sunulan hizmetleri sağlar. Aksi belirtilmedikçe tüm hizmetler, bir IBM lokasyonunda sağlanacaktır. Sözleşmede başka şekilde tanımlanmamış olan büyük harfle başlayan terimler Madde 7'de tanımlanmaktadır.

1.1 IBM Cloud Garage Services Direct Design Thinking Workshop (IBM Bulut Garajı Hizmetleri Doğrudan Tasarım Odaklı Düşünme Çalıştayı)

Bu hizmet, Müşterilerin, IBM Cloud hizmetlerinden veya diğer IBM çözümlerinden yararlanan bir uygulama oluşturmayı düşünebilecekleri bir Tasarım Düşünme (Design Thinking) çalıştayı aracılığıyla Müşterilerin iş sorunlarını/kullanım senaryolarını değerlendirir.

Bu hizmet sırasında IBM, bir IBM Tasarım Düşünme çalıştayı yürütecektir. IBM Tasarım Düşünme çalıştayı, sektördeki bilinen en iyi tasarım yöntemleri ele alınır, bunlara üç temel uygulama (zirveler, sponsor kullanıcılar ve playbackler) eklenir ve IBM'in dünya genelindeki IBM Cloud Garage lokasyonlarında gerçek kullanıcılarla gerçek geliştirmelerden alınan bilgiler uygulanır.

IBM Tasarım Odaklı Düşünme çalıştayı, IBM Cloud Garage lokasyonunda veya başka bir IBM lokasyonunda tek haftada (en fazla 5 gün) en fazla üç kişiyi ve en fazla 96 adam-saati kapsar. IBM Tasarım Düşünme çalıştayının kullanım senaryosu, Müşteri ile IBM ekibi arasında yapılacak görüşmede belirlenecektir. Bununla ilişkili etkinlikler aşağıda belirtilmektedir:

- Kullanıcıların sorun yaşadığı alanların belirlenmesi.
- Kullanıcı kişiliklerinin (personas) tanımlanması.
- Çözümler konusunda beyin fırtınası yapılması.
- Hipotezlerin ve deneylerin belirlenmesi.
- Minimum Düzeyde Uygulanabilir Ürünün belirlenmesi.
- IBM Cloud'un çözüm için platform olarak kullanıldığı olası bütünleştirme noktaları ve hibrit bulut mimarisi dahil olmak üzere teknik çözüm mimarisinin keşfedilmesi.
- Uygulanabildiği durumlarda "wireframe"ler kullanılarak kavramsal tasarım oluşturulması.

IBM, hizmeti düzgün bir şekilde sağlamak için aşağıdaki ön koşulların mevcut olduğunu varsaymaktadır:

- Müşteri; Mimar, İş ve BT liderleri ile ürün yöneticisi sağlar.
- IBM; Kullanıcı deneyimi lideri ve çözüm mimarı/teknik lider sağlar.
- Müşterinin bir "Fikri" veya "Projesi" vardır ve fırsatı IBM ile birlikte incelemiştir.

Çalıştayın sonucunda, kabul edilmiş bir hipotez ve Minimum Düzeyde Uygulanabilir Ürüne ilişkin bir proje tanımı elde edilir.

IBM Cloud Garage Hizmetleri Tasarım Düşünme hizmetine ilişkin teslim edilecek malzeme bir çalıştay sonuçları grubu olacaktır. Çalıştay sonuçları grubu; çalıştayın ana fikrini, temalarını ve içgörülerini kaydeder, çıktılarını ve önemli kararları belgeler ve ekibin nihai olarak teklif edilen minimum düzeyde uygulanabilir ürünün bildirimine nasıl ulaştığını açıklar. IBM, bu belgenin bir elektronik kopyasını PDF biçiminde sağlayacaktır.

1.2 IBM Cloud Garage Services Direct Prepare and Plan (IBM Bulut Garajı Hizmetleri Doğrudan Hazırlık ve Planlama)

Bu hizmet, Müşterinin potansiyel kullanım senaryolarını inceler ve bunları kullanmak için Müşterinin IBM Cloud ortamının nasıl yapılandırılması gerektiği konusunda öneride bulunur.

IBM, bu hizmet sırasında, IBM Cloud ortamının kullanımına yönelik mevcut ve gelecekteki hedefleri belirlemek için Müşteriyle birlikte çalışır ve temel kullanım senaryolarını en iyi şekilde desteklemek için ortamı yapılandırmak üzere bir plan sağlar. Bu hizmet iki (2) oturumdan oluşur; bu oturumlar, IBM Cloud Garage lokasyonunda veya başka bir IBM lokasyonunda tek bir haftada arka arkaya (en fazla beş gün, en fazla 40 adam-saat olmak üzere) gerçekleştirilir. Bu hizmet kapsamında müşterinin kullanım senaryolarını incelemek ve gereken platform gereksinimlerini/yeteneklerini belirlemek için ilk uygulama keşif oturumu ve DevOps, ağ oluşturma, güvenlik ve bütünleştirmeler gibi konular dahil olmak üzere bir mimari geliştirmek için bir uygulama mimarisi oturumu yer alır. Bu oturumların sonuçları üst düzey bir uygulama planıyla birlikte üst düzey bir uygulama mimarisi belgesinde toplanır.

IBM, hizmeti düzgün bir şekilde sağlamak için aşağıdaki ön koşulların mevcut olduğunu varsaymaktadır:

- Müşteri ekibi; Mimar, iş ve BT liderleri ile ürün yöneticisi sağlar.
- IBM Ekibi; Çözüm Mimarı sağlar.
- Müşteri kullanım senaryosunu/senaryolarını tanımlamıştır.

IBM Cloud Garage Services Prepare and Plan için teslim edilecek malzeme, mimari topolojiyi ve önerileri açıklayan bir elektronik belgedir. Çalışmaya IBM Cloud ortamlarının fiilen güncellenmesi dahil değildir.

1.3 IBM Cloud Garage Services Direct MVP Build-up (IBM Bulut Hizmetleri Doğrudan Minimum Düzeyde Uygulanabilir Ürün Oluşturma)

Bu hizmet, tek bir hafta için bir IBM Cloud Garage veya başka bir IBM lokasyonunda bir IBM Cloud Garage proje yürütme ekibi (dört veya daha fazla kişi) sağlar ve bu ekip aşağıdakilerden oluşur:

- IBM Cloud geliştirme danışmanlığı sağlayarak, Müşteriye yardımcı olacak ve en fazla 80 adam-saat boyunca eş programcı olarak Müşteri geliştiricileriyle veya Müşterinin kendisi ile eş programcı olarak çalışacak iki adet IBM Cloud Garage Geliştiricisi;
- Üst düzey IBM Cloud geliştirme ürün danışmanlığı sağlayarak en fazla 24 adam-saat boyunca Müşteriye yardımcı olacak bir IBM Cloud Garage Teknik Lideri; ve
- Kullanıcı Deneyimi Tasarım/görsel tasarım danışmanlığı sağlayarak en fazla 32 adam-saat boyunca Müşteriye yardımcı olacak bir veya daha fazla IBM Cloud Garage Tasarımcısı.

Bu hizmet, her Müşteri projesi için zorunlu bağımlılığa sahiptir:

- IBM Cloud Garage Hizmetleri Design Thinking hizmeti, her proje taahhüdünün başlamasından önce tamamlanmalıdır.

Hizmetin minimum düzeyde uygulanabilir ürün geliştirme projesinin ilk haftasında olması halinde, bir Başlangıç Etkinliği yürütülecektir. Bu Etkinlikte, IBM Cloud Garage proje yürütme ekibi ve Müşteri, minimum düzeyde uygulanabilir ürün uygulamasının kapsamını tanımlayacak olan ve öncelikleri belirlenmiş bir Kullanıcı Hikayeleri listesi üzerinde anlaşmaya varacaktır. Bu Kullanıcı Hikayeleri listesi, ekibin havuz aracında kaydedilecektir. Kullanıcı Hikayelerinin öncelik sırasına konulması, IBM Cloud Garage Ekibine danışılarak, Müşterinin Ürün Sahibi tarafından düzenli olarak incelenecek ve ekibin havuz aracında tutulacaktır.

IBM Cloud Garage Minimum Düzeyde Uygulanabilir Ürün (MVP) Oluşturulması için teslim edilecek malzeme, karşılıklı olarak kabul edilmiş Kullanıcı Hikayeleri grubu ve IBM Cloud üzerinde sağlanan uygulama çıktılarıdır.

1.4 IBM Cloud Garage Services Direct Architectural Consultancy (IBM Bulut Hizmetleri Doğrudan Mimari Danışmanlığı)

Bu hizmet, IBM Cloud'un IBM Cloud Garage lokasyonunda veya başka bir IBM lokasyonunda devreye alımını destekleme konusunda bir hafta için en fazla 40 adam-saatlik mimari danışmanlığı hizmetleri sağlayacak olan bir adet IBM Cloud Garage Mimarı sağlar. IBM Cloud Garage Mimarı, IBM Cloud'un kurumsal hibrit ortamlar bağlamında devreye alınmasıyla ilişkili olarak, yapı, genel prensipler ve iyi çalışma uygulamaları konusunda fikir liderliği, öneriler ve kılavuzluk sağlayacaktır.

Bu hizmete ilişkin teslim edilecek basılı veya elektronik kopya yoktur.

1.5 IBM Cloud Garage Cloud-Native Developer Bootcamp Direct (IBM Bulut Garajı Bulut Tabanlı Geliştirici Acemi Eğitimi Doğrudan)

Bu hizmet, bir IBM Cloud Garage lokasyonunda veya başka bir IBM lokasyonunda kesintisiz bir hafta için en fazla 40 adam-saatlik eğitim hizmetlerini en fazla on iki kişiye sağlayacak olan bir eğitmen sağlar.

Eğitim, IBM Cloud geliştirici becerilerini öğrenmeye odaklı anlatım ve uygulamalı eğitim bileşimi şeklindeyir. Eğitim kursu, Müşteri ve IBM Cloud Garage ekibi ile karşılıklı olarak koordine edilmiş ve seçilmiş aşağıda belirtilen konuların alt grubundan oluşacaktır:

- Bulut tabanlı uygulamaların önemli özelliklerinin, uygulamalarının ve mimarisinin belirlenmesi
- On iki faktörlü uygulama kavramının ve mikro hizmetlerin açıklanması
- devOps'un bulut uygulaması geliştirmedeki rolünün açıklanması
- Bulut tabanlı uygulamaların IBM Cloud üzerinde devreye alınmasına ilişkin adımların belirlenmesi

Bu hizmete ilişkin teslim edilecek basılı veya elektronik kopya yoktur.

1.6 IBM Cloud Garage Developer Bootcamp Direct (IBM Bulut Garajı Geliştirici Acemi Eğitim Doğrudan)

Bu hizmet, bir IBM Cloud Garage lokasyonunda veya başka bir IBM lokasyonunda kesintisiz iki hafta için en fazla 80 adam-saatlik eğitim hizmetlerini en fazla on iki kişiye sunacak olan bir eğitim sağlar. Eğitim, yazılım ürünü geliştirmesi için IBM Cloud Garage Yöntemini öğrenmek isteyen geliştiricilere yönelik olarak tasarlanmış, yeni başlayanlar için çok boyutlu bir eğitim programıdır. Eğitim, IBM Tasarım Düşünme mini oturumuyla ve Lean Startup (Sade Başlangıç) ve Extreme Programming (Üst Düzey Programlama) hakkında genel bilgilerin verilmesiyle başlar. Ardından Yeni Başlayanlar İçin Eğitim Programının katılımcıları; Başlangıç Çalıştayı ve çalışma kodunu geliştirmek ve sağlamak için eş programlama, yeniden düzenleme, test odaklı geliştirme, sürekli bütünlüştirme ve sürekli teslimata ilişkin birden fazla günlük yinelemeyi tamamlar.

Bu hizmetin iki zorunlu bağımlılığı vardır. Her öğrenci, aktif bir IBM Cloud hesabına ve Sauce Laboratuvarlarında bir hesaba sahip olmalıdır.

Bu hizmete ilişkin teslim edilecek basılı veya elektronik kopya yoktur.

1.7 IBM Watson Expert Services – Direct Learn (2 Day) [IBM Watson Uzman Hizmetleri - Doğrudan Öğrenme (2 Gün)]

Bu Bulut Hizmeti, iki (2) günlük Öğrenme oturumu aracılığıyla Müşteriye IBM Cloud üzerinde mevcut olan Watson Veri ve Yapay Zekâ Hizmetlerine ilişkin etkinleştirme hizmetleri sağlar.

Bulut Hizmeti Müşterinin aşağıda belirtilenleri sağlamasını gerektirir:

- Öğrenme oturumu için belirtilen tanımlanmış ön koşullar;
- Seçilmiş Öğrenme oturumu açıklamasında tanımlanmış olan uygun teknik Konu Uzmanlarının, iş Konu Uzmanlarının ya da diğer müşteri katılımcılarının ve aynı zamanda gerekli ise Sonuçların Bildirilmesi (Etkinlik 3) etkinliği sırasında ilgili paydaşların katılımı; ve
- Tanımlanmış Watson Veri ve Yapay Zeka Hizmetleri için ayrıca edinilen yetkiler.

IBM Watson Expert Services – Direct Learn (2 Day) Bulut Hizmeti yetkileri ve kapsamı aşağıda belirtilenlerden oluşur:

- Uygun ise, uygulamalı laboratuvar alıştırmaları dahil olmak üzere iki (2) günlük (günde 8 saat) Öğrenme oturumu; ve
- IBM Konu Uzmanları tarafından geliştirilen Watson standart uygulamalarına ve metodolojisine erişilmesi.

1.7.1 Gerçekleştirilecek Etkinlikler

Bu Bulut Hizmeti aşağıdaki Etkinlikleri içerir:

Etkinlik 1 – Watson Expert Services Öğrenmeyi Başlatma Oturumu

IBM, Öğrenme oturumu yapısı hakkındaki genel bilgileri uzaktan sağlayacak ve Öğrenme oturumunun kapsamını belirleyecektir. IBM, 2. Etkinliğin başlamasından önce tamamlanması gereken Müşteri ön koşullarını belirleyecektir.

Etkinlik 2 – Öğrenme Oturumu

IBM, Etkinlik 1 kapsamında belirlenmiş olan Watson Veri ve Yapay Zekâ Öğrenme oturumu için uygun ise, uygulamalı laboratuvar oturumları dahil olmak üzere iki (2) günlük etkinleştirme hizmetleri sağlayacaktır.

Etkinlik 3 – Sonuçların Bildirilmesi

IBM, Öğrenme Oturumu Etkinleştirmesini Müşterinin proje yönetici sponsorlarıyla birlikte inceleyecektir. Müşterinin Öğrenme oturumu katılımcılarından Watson teknolojisiyle ilgili deneyimleri hakkında Geri Bildirim vermeleri istenecektir. Sonuçların Bildirilmesi oturumu, Müşterinin atacağı sonraki adımlarla ilgili üst düzeyde görüşmeler ile sonuçlanacaktır.

1.8 IBM Watson Expert Services – Direct Learn (4 Day) [IBM Watson Uzman Hizmetleri - Doğrudan Öğrenme (4 Gün)]

Bu Bulut Hizmeti, dört (4) günlük Öğrenme oturumu aracılığıyla Müşteriye IBM Cloud üzerinde mevcut olan Watson Veri ve Yapay Zekâ Hizmetlerine ilişkin dört (4) günlük etkinleştirme hizmetleri sağlar.

Bulut Hizmeti Müşterinin aşağıda belirtilenleri sağlamasını gerektirir:

- Öğrenme oturumu için belirtilen tanımlanmış ön koşullar: Seçilmiş Öğrenme oturumu açıklamasında tanımlanmış olan uygun teknik Konu Uzmanlarının, İş Konu Uzmanlarının ya da diğer müşteri katılımcılarının ve aynı zamanda gerekli ise, Sonuçların Bildirilmesi (Etkinlik 3) etkinliği sırasında ilgili paydaşların katılımı; ve
- Tanımlanan Watson Veri ve Yapay Zeka Hizmetleri için ayrıca edinilen yetkiler.

IBM Watson Expert Services – Öğrenme (4 Gün) Bulut Hizmeti yetkileri ve kapsamı aşağıda belirtilenlerden oluşur:

- Uygun ise, uygulamalı laboratuvar alıştırmaları dahil olmak üzere dört (4) günlük (günde 8 saat) Öğrenme oturumu; ve
- IBM Konu Uzmanları tarafından geliştirilen Watson standart uygulamalarına ve metodolojisine erişilmesi.

1.8.1 Gerçekleştirilecek Etkinlikler

Bu Bulut Hizmeti aşağıdaki Etkinlikleri içerir:

Etkinlik 1 – Watson Expert Services Öğrenmeyi Başlatma Oturumu

IBM, Öğrenme oturumu yapısı hakkındaki genel bilgileri uzaktan sağlayacak ve Öğrenme oturumunun kapsamını belirleyecektir. IBM, 2. Etkinliğin başlamasından önce tamamlanması gereken Müşteri ön koşullarını belirleyecektir.

Etkinlik 2 – Öğrenme Oturumu

IBM, Etkinlik 1 kapsamında belirlenmiş olan Watson Veri ve Yapay Zekâ Öğrenme oturumu için uygun ise, uygulamalı laboratuvar oturumları dahil olmak üzere dört (4) günlük etkinleştirme hizmetleri sağlayacaktır.

Etkinlik 3 – Sonuçların Bildirilmesi

IBM, Öğrenme Oturumu Etkinleştirmesini Müşterinin proje yönetici sponsorlarıyla birlikte inceleyecektir. Müşterinin Öğrenme oturumu katılımcılarından Watson teknolojisiyle ilgili deneyimleri hakkında Geri Bildirim vermeleri istenecektir. Sonuçların Bildirilmesi oturumu, Müşterinin atacağı sonraki adımlarla ilgili üst düzeyde görüşmeler ile sonuçlanacaktır.

1.9 IBM Watson Expert Services – Direct On Demand Consulting (Standard) [IBM Watson Uzman Hizmetleri - Doğrudan İsteğe Bağlı Danışmanlık (Standart)]

IBM Watson Expert Services On Demand Consulting (İsteğe Bağlı Danışmanlık), Müşteri IBM Support Portal'a alındıktan sonraki üç (3) aylık bir süre için bir proje yaşam döngüsünün tüm aşamaları boyunca Müşteriye IBM'in kognitif uzman kaynaklarına uzaktan erişim olanağı sağlayacaktır.

Bu Bulut Hizmetine aşağıda belirtilenler dahildir:

- a. IBM Support Portal kullanılarak gönderilen talepler aracılığıyla Watson Uzmanlarına beş (5) kullanıcı için sınırsız Soru-Yanıt erişimi;
- b. On Demand Consulting Watson Academy Çevrimiçi Kursuna erişim;
- c. Düzenli On Demand Consulting Haber Bülteni; ve
- d. Bu Bulut Hizmeti süresince Müşteri tarafından talep edilen danışmanlık etkinlikleri için uzaktan kullanılacak üç (3) saatlik danışmanlık hizmeti. Tarihlerin yanı sıra bu etkinlik sırasında gerçekleştirilecek iş kapsamı, hizmetin sağlanmasından önce yazılı olarak her iki tarafça karşılıklı

kabul edilecektir. Konu Uzmanı danışmanlık süresi, bir kerede veya birden çok etkinlik için kullanılabilir, ancak en az otuz (30) dakikalık bloklar halinde planlanmalıdır. Konu Uzmanı danışmanlık süresi için geri ödeme yapılmaz ve bu süre üç (3) ayın sonunda sona erer.

Bu Bulut Hizmeti, Müşterilere piyasaya çıkarılmış ('kullanımdan kaldırılmayan', 'deneysel' veya 'beta' olmayan) aşağıdaki ürünlerle çalışmalarına yardımcı olma konusuna odaklanır:

- Watson APIs
- Watson Studio, Watson Knowledge Catalog ve Analytics Engine
- Watson Business Solutions

Bu Bulut Hizmeti, aşağıdakiler de dahil olmak üzere çeşitli konularda yardımcı olmayı amaçlar:

- Çözüm Mimarisi
- Devreye Alma planlaması
- Operasyonel en iyi uygulama
- Yükseltme veya Geçiş yardımı
- API Danışmanlığı
- Tanılama rehberliği
- Test / Performans ayarlama kılavuzluğu
- Bilgi / Beceri Paylaşımı / Danışmanlık
- Var Olan / Eski Çözüm Bakımı

Bu Bulut Hizmeti, Müşteri tarafından belirlenen en fazla beş (5) yetkili kullanıcı için sağlanacaktır.

Bu Bulut Hizmeti, teknik sorunları ele almaya devam edecek olan IBM Destek biriminin rolü yerine geçmeyecektir. Teknik olaylar, bu Bulut Hizmetinin kapsamı dışındadır. IBM, belirli ürünler için teknik destek iletişim bilgilerini, diğer bilgileri ve süreçleri sağlayan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları destek rehberini sağlayacaktır.

IBM, yerel tatil günleri dışında IBM çalışanlarının iş yerinde Pazartesi-Cuma günleri saat 8.00 ile 17.00 arasında olacak şekilde 16 standart hizmet saati (2 iş günü) içinde yanıt vermek üzere ticari açıdan makul çaba gösterecektir. Kapsam dışında olarak nitelendirilen sorular, müşterinin gereken yardımı alması için en uygun alternatif rotayla ilgili yardım sağlanarak işleme alınacaktır. Bu Bulut Hizmeti yalnızca İngilizce olarak sunulur.

1.10 IBM Watson Expert Services – Direct On Demand Consulting (Premium) [IBM Watson Uzman Hizmetleri - Doğrudan İsteğe Bağlı Danışmanlık (Premium)]

IBM Watson Expert Services On Demand Consulting (İstek Üzerine Danışmanlık), Müşteri IBM Support Portal'a alındıktan sonraki üç (3) aylık bir süre için bir proje yaşam döngüsünün tüm aşamaları sırasında Müşteriye IBM'in kognitif uzman kaynaklarına uzaktan erişim olanağı sağlar.

Bu Bulut Hizmetine aşağıda belirtilenler dahildir:

- a. IBM Support Portal kullanılarak gönderilen istekler aracılığıyla Watson Uzmanlarına on (10) gün sınırsız Soru-Yanıt erişimi;
- b. On Demand Consulting Watson Academy Çevrimiçi Kursuna erişim;
- c. Düzenli On Demand Consulting Haber Bülteni;
- d. Potansiyel hizmetlerin yanı sıra Müşterinin projelerini, sorularını ve endişelerini tartışmak üzere IBM tarafından gerçekleştirilen, en fazla bir (1) saat sürecek olan haftalık Interlock aramaları; ve
- e. Bu Bulut Hizmeti süresince Müşterinin istediği etkinlikler için kullanılacak kırk sekiz (48) saat sürecek olan danışmanlık hizmeti. Tarihler ve konumun yanı sıra (uzaktan sağlanan ya da bir IBM konumunda) bu etkinlik sırasında gerçekleştirilecek iş kapsamı, hizmetin sağlanmasından önce yazılı olarak her iki tarafça karşılıklı kabul edilecektir. Konu Uzmanı danışmanlık süresi, bir kerede veya birden çok etkinlik için kullanılabilir, ancak bir IBM konumunda en az sekiz (8) saatlik bloklar halinde veya uzaktan bir (1) saatlik bloklar halinde planlanmalıdır. Konu Uzmanı danışmanlık süresi için geri ödeme yapılmaz ve bu süre üç (3) ayın sonunda sona erer.

Bu Bulut Hizmeti, Müşterilere piyasaya çıkarılmış ('kullanımdan kaldırılmayan', 'deneysel' veya 'beta' olmayan) aşağıdaki ürünlerle çalışmalarına yardımcı olma konusuna odaklanır:

- Watson APIs
- Watson Studio, Watson Knowledge Catalog ve Analytics Engine
- Watson Business Solutions

Bu Bulut Hizmeti, aşağıdakiler de dahil olmak üzere çeşitli konularda yardımcı olmayı amaçlar:

- Çözüm Mimarisi
- Devreye Alma planlaması
- Operasyonel en iyi uygulama
- Yükseltme veya Geçiş yardımı
- API Danışmanlığı
- Tanılama rehberliği
- Test / Performans ayarlama kılavuzluğu
- Bilgi / Beceri Paylaşımı / Danışmanlık
- Var Olan / Eski Çözüm Bakımı

Bu Bulut Hizmeti, Müşteri tarafından belirlenen en fazla beş (5) yetkili kullanıcı için sağlanacaktır.

Bu Bulut Hizmeti, teknik sorunları ele almaya devam edecek olan IBM Destek biriminin rolü yerine geçmeyecektir. Teknik olaylar, bu Bulut Hizmetinin kapsamı dışındadır. IBM, belirli ürünler için teknik destek iletişim bilgilerini, diğer bilgileri ve süreçleri sağlayan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları destek rehberini sağlayacaktır.

IBM, yerel tatil günleri dışında IBM çalışanlarının iş yerinde Pazartesi-Cuma günleri saat 8.00 ile 17.00 arasında olacak şekilde 16 standart hizmet saati (2 iş günü) içinde yanıt vermek üzere ticari açıdan makul çaba gösterecektir. Kapsam dışında olarak nitelendirilen sorular, müşterinin gereken yardımı alması için en uygun alternatif rotayla ilgili yardım sağlanarak işleme alınacaktır. Bu Bulut Hizmeti yalnızca İngilizce olarak sunulur.

2. İçeriğin ve Verilerin Korunması

Müşteri; IBM Cloud Garage Services Direct Design Thinking Workshop, IBM Cloud Garage Services Direct Prepare and Plan, IBM Cloud Garage Services Direct MVP Build-up, IBM Cloud Garage Service Direct Architectural Consultancy, IBM Cloud Garage Cloud-Native Developer Bootcamp Direct, IBM Cloud Garage Developer Bootcamp Direct ve IBM Watson Expert Services – Direct Learn (2 Day) olanaklarına ilişkin işlemler kapsamında IBM'e Avrupa Genel Veri Koruma Yönetmeliği (GDPR) gereksinimlerine tabi herhangi bir Müşteri kişisel verisinin sağlanmayacağını kabul eder.

Müşteri, bir değişiklik durumunda, IBM'i yazılı olarak bilgilendirecektir. IBM'in <http://ibm.com/dpa> adresinde bulunan Veri İşleme Ek Sözleşmesi geçerli olur ve Sözleşmenin ayrılmaz bir parçası olur. Buna ek olarak, IBM ve Müşteri, bir Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki üzerinde anlaşmaya varacaktır (Veri İşleme Ek Sözleşmesinde açıklandığı gibi). Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki ve geçerliyse, özel hizmetlere ilişkin bir Veri İşleme Ek Sözleşmesi için değişiklik eki bu işlem için geçerli olacaktır.

IBM Watson Expert Services – Direct Learn (4 day), IBM Watson Expert Services – Direct On Demand Consulting (Standard) and IBM Watson Expert Services – Direct On Demand Consulting (Premium) olanaklarına ilişkin işlemler için Müşteri tarafından sağlanan kişisel verilerin güncel Avrupa Genel Veri Koruma Yönetmeliği'ne (GDPR) tabi olması halinde ve tabi olduğu ölçüde, IBM'in <http://ibm.com/dpa> adresinde yer alan Veri İşleme Ek Sözleşmesi ile ekte yer alan Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki geçerli olur ve Sözleşmenin ayrılmaz bir parçası olur.

3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

Bu hizmetler için geçerli hizmet seviyesi sözleşmesi yoktur.

4. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

4.1 Ücret Ölçüleri

Bu hizmet için aşağıdaki ücret ölçüsü/ölçüleri geçerlidir:

Taahhüt – Bir Taahhüt, Bulut Hizmeti ile bağlantılı profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Müşteriye, faturalandırma dönemi boyunca, her bir Taahhüt için fatura düzenlenir.

5. Ek Koşullar

5.1 Genel

Müşteri, IBM ürünlerini veya hizmetlerini geliştirmesini ("Geri Bildirim") önerebilir. Müşterinin, Geri Bildirim sağlamaya yönelik hiçbir yükümlülüğü yoktur ve IBM, Müşterinin sağladığı tüm Geri Bildirimi kullanmakta serbesttir.

5.2 Teslim Edilen Malzemelerin Mülkiyeti

Bu olanakların sağlanması sırasında IBM tarafından oluşturulan ve Müşteriye teslim edilen malzemeler (bu malzemelere temel teşkil edebilecek herhangi bir Mevcut Çalışma hariç olmak üzere), geçerli kanunun izin verdiği ölçüde, istisna akdi karşılığı yapılan işlerdir ve bu malzemelerin mülkiyeti Müşteriye aittir. Müşteri, IBM'e, bu malzemeleri kullanması, yürütmesi, çoğaltması, görüntülemesi, gerçekleştirmesi, alt lisansını vermesi, dağıtması ve bu malzemelerden işleme eserler oluşturması için geri alınamayan, kalıcı, münhasır olmayan, dünya çapında geçerli ve ücreti ödenmiş bir lisans verir.

6. Verilen Lisanslar

6.1 Mevcut Çalışmalara İlişkin Lisans

IBM, Mevcut Çalışmaların bu Hizmet Tanımı kapsamında Müşteriye teslim edilen herhangi bir Proje Malzemesine dahil edildiği ölçüde, Mevcut Lisanslı Çalışmalar niteliğinde olmayan Mevcut Çalışmaları kullanması, yürütmesi, çoğaltması, görüntülemesi, gerçekleştirmesi ve bunlardan işleme eser hazırlaması için Müşteriye geri alınamaz (Müşterinin ödeme yükümlülüklerini yerine getirmesi kaydıyla), münhasır olmayan, dünya çapında geçerli bir lisans verir.

7. Tanımlar

İçerik – İçerik, Müşterinin ya da yetkili kullanıcılarının sağladığı, Bulut Hizmetine erişmesine ya da girmesine yetki verdiği tüm verilerden, yazılımlardan ve bilgilerden oluşur. (sırasıyla, "Müşteri İçeriği" ve "IBM İçeriği"). İçerik, söz konusu malzemeleri IBM Watson ile birlikte kullanmak amacıyla, verileri, veri tabanlarını, içerik korporasını, sözlükleri, soru-yanıt çiftlerini, ve bu Hizmet Tanımı kapsamında Müşteri veya IBM adına veya tarafından sağlanan diğer tüm bilgileri içerir, ancak tümü bunlarla sınırlı değildir. Konuya açıklık getirmek amacıyla, taraflardan birinin İçeriğinin, herhangi bir kamuya açık içeriği veya diğer tarafa ait içeriği kapsamadığı belirtilmelidir.

Mevcut Çalışmalar – Müşteriye teslim edilen ve/veya Müşterinin erişimine sunulan, ancak bu Hizmet Tanımı kapsamında oluşturulmamış olan yazılı çalışmalar, IBM İçeriği ve diğer öğeler ve bu Hizmet Tanımı kapsamında oluşturulan ilgili çalışmalara veya öğelere ilişkin herhangi bir değişiklik veya iyileştirme. Bazı Mevcut Çalışmalar, ayrı bir lisans sözleşmesine veya bulut aboneliği sözleşmesine tabidir ("Mevcut Lisanslı Çalışmalar"). Watson Geliştirmeleri ve IBM İçeriği dahil olmak üzere IBM Watson, Mevcut Lisanslı Çalışmaya dair bir örnektir. IBM, Mevcut Çalışmaların münhasır sahibidir.

IBM Cloud – IBM Cloud, Müşterinin Watson Developer Bulut hizmetleriyle geliştirdiği uygulamaları Müşterinin devreye aldığı bulut platformudur.

IBM Watson – Doğal dil işleme, metin, işaret ve görüntü işleme, makine öğrenimi teknolojileri veya verileri ve içeriği analiz etmeye ve işlemeye yönelik başka kognitif yetenekler kullanan bir IBM analitik platformudur. IBM Watson; IBM Watson derlemeni, IBM Watson modellerini, IBM Watson algoritmalarını, uygulama programı arabirimlerini (API'lerini) ve ilgili yazılımları, hizmetleri ve araçları ve tüm işleme eserlerini ve bu anılan öğelere ilişkin değişiklikleri veya geliştirmeleri ve benzeri öğeleri içerir.

Kişilik – Bir kuruluş içinde bir iş süreciyle ilgili belirli rollerde olan bir kişinin prototipik açıklaması. Bunlar **aktör** ya da **hedef kullanıcı** olarak da bilinir. Bu açıklama, sağlanan iş süreçlerinde bulunan kişileri kapsar. İşteki sorumluluk ve hedeflerin kapsamı, çalışma modu (ofiste veya seyahat gibi) gibi konuları içerir.

Proje Malzemeleri – IBM tarafından bu Hizmet Tanımı kapsamında Müşteri için geliştirilen ve Müşteriye teslim edilen yazılı çalışmalardır. Proje Malzemelerine Mevcut Çalışmalar dahil değildir.

Çözüm Mimarisi – Bir kuruluş için ayrı ve odağı belirli bir iş operasyonu veya etkinliğini destekleyen, BT bileşenleri yapısının, etkileşiminin ve gereksinimlerinin açıklamasıdır.

Kullanım Senaryosu – Hedeflenen sonuca ulaşmak için genellikle bir aktör ve sistem arasındaki işlemler, olaylar veya adımlar grubudur. Aktör bir kişi ya da başka bir harici sistem olabilir.

Kullanıcı Senaryosu – IBM Watson çözümü ve ilgili sistemler ile son kullanıcı etkileşiminin uçtan uca açıklamasıdır ve Çözüm için genel kapsamı, işlevsel olan ve olmayan gereksinimleri tanımlar. Bu ayrıntı, tasarım ve Çözüm kararlarına ilişkin bilgi verilmesine yardımcı olur. Kullanıcı Senaryosu, bir Proje Malzemesi değildir.

Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki

Bu Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki'nde, aşağıda belirtilen hizmetler için geçerli olan Veri İşleme Ek Sözleşmesi belirtilmektedir:

- IBM Watson Expert Services – Direct Learn (4 day) [IBM Watson Uzman Hizmetleri - Doğrudan Öğrenme (4 gün)]
- IBM Watson Expert Services – Direct On Demand Consulting (Standard) [IBM Watson Uzman Hizmetleri - Doğrudan İsteğe Bağlı Danışmanlık (Standart)]
- IBM Watson Expert Services – Direct On Demand Consulting (Premium) [IBM Watson Uzman Hizmetleri - Doğrudan İsteğe Bağlı Danışmanlık (Premium)]

1. İşleme

IBM, Müşterinin Hizmet kapsamındaki Kişisel Verilerini, Hizmet Tanımında açıklandığı ve bu Veri İşleme Ek Sözleşmesi Ekinde ek olarak belirtildiği ve ayrıntılı olarak açıklandığı şekilde işleyecektir.

1.1 İşleme Aktiviteleri

Müşterinin Kişisel Verileriyle ilgili işleme aktiviteleri aşağıda belirtilmektedir:

- Birleştirme işlemleri
- Silme işlemleri
- Saklama işlemleri
- Gizleme işlemleri
- Ayırıştırma işlemleri
- Okuma işlemleri
- Alma işlemleri
- Gönderme işlemleri
- Paylaşma işlemleri
- Depolama işlemleri
- Dönüştürme işlemleri
- Güncelleme işlemleri

2. Müşterinin Kişisel Verileri

2.1 Veri Konusu Kişi Grupları

- Müşterinin çalışanları (geçici ya da dönemsel işçiler, gönüllü çalışanlar, görevlendirilen çalışanlar, stajyerler, emekliler, işe alınma öncesi deneme aşamasındaki çalışanlar ve iş başvurusunda bulunanlar dahil)
- Müşterinin bağlı kuruluşlarının çalışanları (geçici ya da dönemsel işçiler, gönüllü çalışanlar, görevlendirilen çalışanlar, stajyerler, emekliler, işe alınma öncesi deneme aşamasındaki çalışanlar ve iş başvurusunda bulunanlar dahil)
- Müşterinin (potansiyel) müşterileri (bu (potansiyel) müşteriler gerçek kişilerse)
- Müşterinin iş ortakları (bu iş ortakları gerçek kişilerse)
- Müşterinin ziyaretçileri
- Müşterinin tedarikçileri ve alt yüklenicileri (bu tedarikçiler ve alt yükleniciler gerçek kişilerse)
- Müşterinin temsilcileri, danışmanları ve diğer profesyonel uzmanları (yükleniciler)

Yukarıda belirtilen liste, Hizmet dahilinde Kişisel Verileri genel olarak işlenebilecek olan Veri Konusu Kişi Gruplarına dair bilgiler içerir.

Hizmetlerin niteliği göz önünde bulundurulduğunda, Müşteri, IBM'in yukarıda belirtilen Veri Konusu Kişi Gruplarının listesini doğrulayamayacağını veya sürdüremeyeceğini kabul eder. Bu nedenle Müşteri, e-

posta aracılığıyla yukarıda belirtilen listede yapılması gereken herhangi bir değişiklik hakkında IBM'i bilgilendirecektir. IBM, yukarıda listelenen tüm İlgili Kişilerin Kişisel Verilerini Sözleşmeye uygun şekilde işleyecektir. Veri Konusu Kişi Gruplarının listesinde yapılacak değişiklikler nedeniyle, kabul edilen İşleme yönteminde de değişiklik yapılması gerekirse, Müşteri, Veri İşleme Ek Sözleşmesi'nde belirtildiği şekilde IBM'e Ek Yönergeler sağlayacaktır.

2.2 Kişisel Veri Türleri ve Özel Nitelikli Kişisel Veri Kategorileri

2.2.1 Kişisel Veri Türleri

Aşağıdaki listede, genel olarak Hizmet dahilinde Müşterinin Kişisel Veri Türlerinin hangilerinin işlenebileceği belirtilmektedir:

- Kişinin Yetenekleri ve Yeterlilikleri
 - Meslek ve İstihdam Bilgileri
- Karakter Özellikleri
 - Görüşleri
 - Kişisel Tercih ve İlgi Alanı
- Kişinin Alışkanlıkları ve Aktiviteleri
 - Davranış
 - Kullanılan Kaynaklar
- Kişinin Kimliği
 - Kişi
 - Çevrimiçi Erişim ve Kimlik Doğrulamaya İlişkin Kimlik Bilgileri
 - Çevrimiçi Bağlantı ve Ağ Bağlantısı Verileri
 - Çevrimiçi Tanımlayıcısı
 - Kişinin Adı
 - Teknoloji Tanımlayıcıları

2.2.2 Kişisel Veri Özel Kategorileri

Aşağıdaki listede, genel olarak Hizmet dahilinde Müşterinin Özel Nitelikli Kişisel Veri Kategorilerinin hangilerinin işleneceği belirtilmektedir.

- Yoktur

2.2.3 Genel

Yukarıda madde 2.2.1 ve 2.2.2'de belirtilen listeler, genel olarak Hizmet dahilinde işlenebilecek Müşterinin Kişisel Veri Türlerine ve Müşterinin Özel Nitelikli Kişisel Veri Kategorilerine dair bilgileri içerir.

Hizmetlerin niteliği göz önünde bulundurulduğunda, Müşteri, IBM'in yukarıda belirtilen Müşteri Kişisel Veri Türlerine ve Müşteri Özel Nitelikli Kişisel Veri Kategorilerine ilişkin listeleri doğrulayamayacağını veya sürdüremeyeceğini kabul eder. Bu nedenle Müşteri, e-posta aracılığıyla yukarıda belirtilen listelerde yapılması gereken herhangi bir değişiklik hakkında IBM'i bilgilendirecektir. IBM, yukarıda listelenen Müşteri Kişisel Veri Türlerinin ve Müşteri Özel Nitelikli Kişisel Veri Kategorilerinin tamamını Sözleşmeye uygun şekilde işleyecektir. Müşteri, Müşteri Kişisel Veri Türleri ve Müşteri Özel Nitelikli Kişisel Veri Kategorileri listelerinde yapılacak değişiklikler nedeniyle, kabul edilen İşleme yönteminde de değişiklik yapılması gerekirse, Veri İşleme Ek Sözleşmesi'nde belirtildiği şekilde IBM'e Ek Yönergeler sağlayacaktır.

3. Teknik ve Kurumsal Önlemler ve Sorumlulukların Dağıtımı

Taraflardan her birinin sorumluluk alanı dahil olmak üzere Hizmet için geçerli olan teknik ve kurumsal önlemler, projenin başlangıcında belirlenecektir.

Müşteri, yukarıda belirtilen sorumluluk alanı dahilinde ya da geçerli Veri Koruma mevzuatının gerektirdiği biçimde, uygun teknik ve kurumsal önlemleri uygulamakla yükümlü olduğunu kabul eder.

4. Müşterinin Kişisel Verilerinin silinmesi ve iade edilmesi

Müşteri, Hizmetin süresi sona erinceye veya Hizmet sona erdirilinceye kadar Müşterinin Kişisel Verilerini silebilecek ve/veya bunların bir kopyasını çıkarabilecektir. IBM, Hizmetin sonunda Müşterinin Kişisel Verilerinin tamamını silecektir.

5. Uluslararası Veri Aktarımı

- Uygulanmaz.

6. Veri Gizliliği Yöneticisi ve Diğer Veri Sorumluları

Müşteri, veri gizliliği yöneticisine ve diğer Veri Sorumlularının (veri gizliliği yöneticileri dahil) her birine ilişkin tam, doğru ve güncel bilgileri e-posta aracılığıyla sağlamaktan sorumludur.

7. IBM'in Gizlilikle İlgili İletişim Sorumlusu

IBM'in gizlilikle ilgili iletişim sorumlusu ile DPA.Help.project@uk.ibm.com adresinden iletişim kurulabilir.

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: