

IBM Cloudant Dedicated Cluster

Bu Hizmet Tanımında, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmeti açıklanmaktadır. 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

Aşağıda belirtilen temel özellikler, aşağıda açıklanan sunucu yapılandırmalarının her birine dahildir:

- Müşteri, bir JavaScript Object Notation (JSON) veritabanı olan IBM Cloudant Data Layer yazılımına erişim olanağı elde eder. Yazılım, bir (1) adet Cloudant RESTful uygulama programlama arabirimi aracılığıyla verileri depolama ve alma, istemci ve mobil yazılım geliştirme seti kitaplıklarına erişim, yerleşik tam metin dizin oluşturma, çoklu ana kayıt eşleme ve MapReduce aracılığıyla gerçek zamanlı analitik becerilerini içermektedir.
- IBM, her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için bir (1) sunucu üzerinde IBM Cloudant Data Layer yazılım bileşenlerini kuracak ve yapılandıracaktır. Her sunucu, bir desteklenen Hizmet Olarak Sunulan Altyapı sağlayıcısının veri merkezine konumlandırılacaktır. Müşteri, Hizmet Olarak Sunulan Altyapı sağlayıcısını ve veri merkezi lokasyonlarını IBM tarafından belirlenen bir listeden seçebilir.
- Müşteri, küme başına en az üç (3) Eşgörünüm edinmelidir. IBM, ilgili sunucuları bir ya da daha fazla küme biçiminde yapılandıracaktır. IBM, yalnızca kendi takdirinde olmak üzere, sistem iş yüklerini kontrol etmek için bir ya da daha fazla yük dengeleyici yapılandıracaktır.

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Bu Bulut Hizmeti, IBM Cloudant Data Layer yazılımını değerlendirmek isteyen müşterilere yönelik olarak sunulmaktadır.

Yukarıda açıklanan temel özelliklere ek olarak, aşağıda belirtilen hükümler geçerlidir:

- Müşteri, her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için, kendi etkinliklerine özel olarak ayrılmış ve başka müşterilerle paylaşılmayan bir (1) adet sunucuya erişim olanağı elde eder.
- Bu hizmet için azami süre 6 aydır.
- Müşteri, süre boyunca hizmeti yalnızca değerlendirme amacıyla ve üretim dışı amaçlarla kullanabilir.

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

Yukarıda açıklanan temel özelliklere ek olarak, bu Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen hükümler geçerlidir:

- Müşteri, her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için, kendi etkinliklerine özel olarak ayrılmış ve başka müşterilerle paylaşılmayan bir (1) adet sunucuya erişim olanağı elde eder.

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

Yukarıda açıklanan temel özelliklere ek olarak, bu Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen hükümler geçerlidir:

- Müşteri, her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için, kendi etkinliklerine özel olarak ayrılmış ve başka müşterilerle paylaşılmayan bir (1) adet sunucuya erişim olanağı elde eder.

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

Yukarıda açıklanan temel özelliklere ek olarak, bu Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen hükümler geçerlidir:

- Müşteri, her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için sanal eşgörünüm olarak yapılandırılmış bir (1) adet sunucuya erişim olanağı elde eder. Bu sanal eşgörünüm, donanım ve ağ kaynaklarını diğer müşterilerle paylaşır, ancak sanal eşgörünüm yalnızca Müşteri tarafından kullanılacaktır.

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Yukarıda açıklanan temel özelliklere ek olarak, bu Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen hükümler geçerlidir:

- Müşteri, her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için sanal eşgörünüm olarak yapılandırılmış bir (1) adet sunucuya erişim olanağı elde eder. Bu sanal eşgörünüm, donanım ve ağ kaynaklarını diğer müşterilerle paylaşır, ancak sanal eşgörünüm yalnızca Müşteri tarafından kullanılacaktır.

2. Güvenlik Tanımı

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

Bu Bulut Hizmeti, ABD-AB Safe Harbor sertifikalıdır.

3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

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

4. Kullanılabilirlik Alacakları

Müşteri, Bulut Hizmetinin kullanımını etkileyen bir Olaydan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasına bir destek bildirim kaydını kaydettirmelidir. Müşteri, her türlü sorun tanılama ve çözümlene sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Kullanılabilirlik alacağı almak için, Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin koşulları karşılanmadığında, sözleşmenin yürürlükte olduğu ayın sona ermesinden itibaren üç iş günü içerisinde bir destek sorun kaydı 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 kesilecek bir faturaya alacak olarak kaydedilecektir.

Saniye başına 150 istek veya daha azına ilişkin bir istek oranı için, hata oranı belirli bir dakikadaki tüm isteklerin %1'ini aştığında, Bulut Hizmetinin Hizmet Seviyesi Sözleşmesini karşılayamadığı kabul edilir. Hatalar, 500'den büyük veya 500'e eşit bir yanıt kodu içeren isteklerdir; burada, hatalar hizmet kullanılabilirliği veya güvenilirliğiyle ilgilidir.

Kapalı Kalma Süresine şunlar dahil değildir: planlı ya da önceden duyurulmuş bir bakım için yapılan kesinti süresi; 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 veya Hizmet Olarak Sunulan Altyapıyla ilgili üçüncü kişi sağlayıcıda bölge genelinde kesinti olduğunda. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu her Ay boyunca Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır.

4.1 Hizmet Seviyeleri

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Telafi ücreti (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
%99,9 ya da üzeri	%0
%99 ya da üzeri, ancak %99,9'dan düşük	%10
%95 ya da üzeri, ancak %99'dan düşük	%25
%95'ten az	%100

* 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 çıkarılır ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür.

Örnek: sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde 500 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda toplam 43.200 dakika - 500 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.700 dakika	= Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %98,8 oranında kullanılabilirlik için %25 oranında kullanılabilirlik alacağı
43.200 toplam dakika	

5. Teknik Destek

Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz. Bir Cloudant Dedicated Client 1 saatlik yanıt süresiyle 7 gün 24 saat e-posta desteğine hak kazanır.

Hizmetlerin sağlanacağı saatlere, e-posta adreslerine, çevrimiçi sorun bildirim sistemlerine, sorun önceliklerine ve önem seviyelerine ve diğer teknik destek iletişim araçlarına ve süreçlerine ilişkin daha fazla bilgi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Desteği El Kitabının IBM Cloudant bölümünde açıklanmıştır.

6. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

6.1 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 edinilmiş olmalıdır.
- 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.

6.2 Kısmi Aylık Ücretler

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

6.3 Kurulum Ücretleri

Uzaktan sağlanan kurulum hizmeti sipariş edilirse, ilk bir kerelik kurulum ücreti, İşlem Belgesinde belirtilen ücrette ve faturalama süresinde uygulanır.

7. Kurulum Hizmetleri

7.1 IBM Cloudant Jumpstart Remotely Delivered Set-Up

Bu kurulum hizmeti, 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) yönetsel ve yapılandırma konusunda ilgi duyulan diğer konular (topluca "Başlangıç Etkinlikleri" olarak adlandırılır). Bu uzaktan sağlanan kurulum hizmeti Taahhüt esasında satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen şekilde 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.

7.2 IBM Cloudant Accelerator Remotely Delivered Set-Up

Bu kurulum hizmeti, Etkinlikleri gerçekleştirmek için kullanılacak, aşağıdakileri içeren 50 saate kadar uzaktan sunulan danışmanlık hizmetleri sağlar: (1) tek seferlik, zaman içinde belirli bir noktada veri taşımayı desteklemek için veri taşımaya ilişkin kullanım senaryoları dahil, 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 (kaynak ve hedef ortamlarının kurulması ve veri taşımayla ilgili kullanım senaryolarında tanımlandığı şekilde veri taşıma dahil) ve (4) yönetsel ve yapılandırma konusunda ilgi duyulan diğer konular (topluca "Etkinlikler" olarak adlandırılır). Bu uzaktan sağlanan kurulum hizmeti, Taahhüt esasında satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, hangisi daha önceyse, yetkinin satın alındığı tarihten 12 ay sonra ya da Bulut Hizmetinin ilk abonelik süresinin son gününde sona erer.

8. 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, 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 (90) günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

9. Ek Bilgiler

9.1 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 bilgiler toplayabileceğini bildirdiği ve bu bilgilerin toplanmasına 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 yapmaktadır. Müşteri, IBM'in toplanan kişisel bilgileri, yukarıda belirtilen amaç uyarınca IBM, diğer IBM şirketleri ve bunların alt yüklenicileri içerisinde, IBM'in ve alt yüklenicilerinin iş yaptıkları herhangi bir yerde, geçerli yasalara uygun olarak işlemesi için Müşterinin izin alacağını ya da almış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin toplanan kişisel bilgilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

9.2 Verilerin Korunması

Müşteri, kendisi ile IBM arasında olduğu gibi, Bulut Hizmetine Kişisel Veriler yüklemesi halinde, Kişisel Verileri kontrol eden yegane kişi olarak kabul edilir ve Müşteri, IBM'i anılan Kişisel Verileri işlemesi için bir işleyici (bu terimlerin AB Direktifi 95/46/EC kapsamında belirtilen anlamıyla) olarak görevlendirir. IBM, anılan Kişisel Verileri, yalnızca Bulut Hizmetini bu Hizmet Tanımına uygun olarak sağlamak için gerektiği ölçüde işleyecektir. IBM, Müşterinin Kişisel Verilere erişmesinin sağlanması dahil olmak üzere, herhangi bir yasal gereksinimin karşılanmasında Müşteri ile makul ölçüler dahilinde işbirliği yapacaktır. Müşteri, IBM'in herhangi bir Kişisel Veri dahil olmak üzere, Bulut Hizmetine yüklenen içeriği sınır aşırı olarak ABD'deki IBM bünyesinde işleyebileceğini kabul eder. Müşteri, IBM'in Kişisel Verileri işleme ya da güvenliğini sağlama biçimini değiştirmesi ve anılan değişimin Müşterinin geçerli veri koruma yasalarını ihlal etmesine neden olması durumunda, IBM'in değişikliğe ilişkin bildirimini izleyen 30 gün içerisinde etkilenen Bulut Hizmetini sona erdirebilir.

9.3 Yasal Düzenlemeye Tabi Veri

Bu Bulut Hizmeti, kişisel bilgiler veya hassas kişisel bilgiler 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.

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: