

# IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

## IBM Master Data Management on Cloud

Kullanım Koşulları, bu IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşullarından (“Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları”) ve aşağıdaki URL adresinde bulunan IBM Kullanım Koşulları - Genel Koşullardan (“Genel Koşullar”) oluşur: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Çelişki durumunda, Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları, Genel Koşullara göre öncelikli olarak uygulanır. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişerek ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanarak veya sipariş ederek bu Kullanım Koşullarını kabul etmiş olur.

Kullanım Koşulları, uygulanabilir olduğu şekilde, IBM Uluslararası Passport Advantage Sözleşmesine, IBM Uluslararası Passport Advantage Express Sözleşmesine veya Seçilmiş IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları İçin IBM Uluslararası Sözleşmesine (“Sözleşme”) tabidir ve Kullanım Koşulları, bunlar ile birlikte taraflar arasındaki sözleşmenin tamamını oluşturur.

### 1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları

Aşağıdaki IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları kapsamında yer alır:

- IBM Master Data Management on Cloud Small
- IBM Master Data Management on Cloud Medium
- IBM Master Data Management on Cloud Large
- IBM Master Data Management on Cloud Non-Production
- IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer
- IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer
- IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Virtual Runtime

### 2. Ücret Ölçüleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, İşlem Belgesinde belirtilen şekilde aşağıdaki ücret ölçülerinden biri kapsamında satılır:

- Eşgörünüm**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca erişilmesine ve kullanılmasına imkan tanıyan her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- Taahhüt** - hizmetlerin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Taahhüt, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilişkili profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Taahhüdün karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

### 3. Ücretler ve Faturalama

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için ödenecek tutar bir İşlem Belgesinde belirtilir.

#### 3.1 Kurulum Ücretleri

Bir kerelik kurulum ücreti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret üzerinden ve faturalama süresinde uygulanır.

#### 3.2 Kısmi Aylık Ücretler

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

### 4. Süre ve Yenileme Seçenekleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişimin sağlandığı IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Yetki Belgesinde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının, otomatik olarak mı yenileneceği, sürekli kullanım esasına göre mi işleneceği yoksa belirlenen sürenin 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, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, 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, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları aylık kullanım esasına göre kullanılmaya devam eder. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, doksan günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

## 5. Teknik Destek

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için teknik destek Client Success Portal (Müşteri Başarı Portalı) aracılığıyla sağlanır. Client Success Portal'da destek ile iletişim kurulabilecek diğer kanallar da belirtilir: telefon, e-posta ve sohbet. Teknik Destek, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları ile birlikte sunulur ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Client Success Portal'a <https://support.ibmcloud.com> adresinden erişilebilir.

Aşağıdaki tablo, IBM'in ulaşmayı amaçladığı, Müşterinin ilk destek talebinin IBM tarafından alınmasından, IBM'in bu talebe ilişkin olarak Müşteri ile iletişim kurduğu ilk ana kadar ölçülen yanıt süresi hedeflerinin özetlenmesi amacıyla hazırlanmıştır.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	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.	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 işlevselliğinin 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 veya teknik olmayan istek	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

## 6. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanağına İlişkin Ek Koşullar

### 6.1 Türetilen Yararlanma Lokasyonları

Geçerli olduğunda, vergiler hesaplanırken Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarından yararlandığını belirttiği lokasyon(lar) esas alınacaktır. IBM, Müşteri tarafından IBM'e ek bilgiler sağlanmadıkça, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları sipariş edilirken belirtilen iş adresini birincil Yararlanma lokasyonu varsayarak vergileri uygulayacaktır. Anılan bilgilerin güncel tutulmasından ve herhangi bir değişikliğin IBM'e sağlanmasından Müşteri sorumludur.

### 6.2 Üretim Dışı Sınırlaması

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının "Üretim Dışı" olarak belirlenmesi durumunda, hizmet; test etme, performans ayarlaması, hata tanılama, karşılaştırmalı değerlendirme, üretime hazırlık, kalite güvence etkinlikleri ve/veya yayınlanan uygulama programlama arabirimlerini (API'ler) kullanarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına dâhil olarak kullanılacak ekler veya uzantılar geliştirme amaçları da dâhil olmak, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, yalnızca Müşterinin dâhil üretim dışı etkinlikleri için

geliştirme ve test ortamının bir parçası olarak kullanılabilir. Müşteri, uygun yetkileri edinmeden, hizmetin hiçbir parçasını başka hiçbir amaçla kullanamaz.

### 6.3 Kullanım Kısıtlamaları ve Sınırlamaları

Müşteri, IBM WebSphere eXtreme Scale kullanma yetkisine sahip değildir.

#### 6.3.1 Business Process Manager

Master Data Management on Cloud olanakları Business Process Manager uygulamalarını içerir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağının içerdiği IBM Process Server, IBM Process Center ve IBM Process Designer'ın kullanımı, yalnızca Ana Veri Yönetişimi (Master Data Governance) ve Yönetim Süreçleri (Stewardship Processes) ile sınırlanmıştır. Ana Veri Yönetişimi ve Yönetim Süreçleri, harici uygulamalar veya süreçler tarafından kullanılmak üzere ana verilerin kalitesini iyileştirmek için Ana Verileri oluşturur, okur, günceller ve siler. Bir ana veri yönetişimi ve yönetim süreci, ana veri yönetimi süreci kararının bağlamında salt okunur biçimde görüntülemek üzere diğer sistemlerdeki bağlamsal ek verilere erişebilir. Bir ana veri yönetişimi ve yönetim süreci, bu ana veri kalitesi kararlarını diğer sistemlere yalnızca ana veri eşitlemesi yapmak amacıyla geçirebilir.

#### 6.3.2 Rapid Application Developer

Master Data Management on Cloud olanaklarına Rapid Application Developer dâhildir. IBM Rational Application Developer for WebSphere Software ürününün kullanımı, Master Data Management Workbench'in barındırılmasıyla ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağında yer alan çalışma zamanlarının özelleştirilmesiyle sınırlanmıştır.

#### 6.3.3 Bilgi Sunucusu

Master Data Management on Cloud olanaklarına Information Server dâhildir. Information Server olanağının IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağı kapsamında kullanımı, Ana Veri Yönetimi süreçlerinin ve Ana Veri Yönetimi ile bağlantılı verilerin desteklenmesi ile sınırlıdır.

### 6.4 Hizmet Seviyesi Hedefi

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için aşağıdaki hizmet seviyesi hedefini sunar:

- Planlı bakımın düzenli olarak gerçekleştirileceği bakım aralıklarının dışında %99,9 oranında hizmet sağlanabilirliği.

Hizmet seviyesi hedefleri yalnızca hedefleri ifade etmektedir ve Müşteri için bir garanti teşkil etmez. IBM'in Hizmet Seviyesi Hedefini karşılayamaması durumunda Müşteriye ücret iadesi, alacak ya da diğer herhangi bir çözüm yolu sağlanmaz.

### 6.5 Müşterinin Master Data Management on Cloud ile İlgili Sorumlulukları

Müşteri, hataların ve güvenlik sorunlarının ortaya çıkmasını önlemek ve yeni işlevlerle güncelliği korumak amacıyla Master Data Management on Cloud, İşletim Sistemi ve diğer yazılımlara ilişkin yamaları zamanında kurmakla yükümlüdür.

IBM, yalnızca Müşteriyi değil, aynı zamanda diğer Müşterileri de etkilemesini önlemek amacıyla, kritik güvenlik yamalarının Müşteri tarafından zamanında kurulmasını isteyebilir. Bunun gerçekleştirilmemesi, Müşteriye sunulan Hizmetin askıya alınmasına neden olabilir.

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımıyla birlikte kullanılmak üzere üçüncü kişi ek paketlerini kurabilir. IBM, bu paketleri desteklemekle yükümlü değildir ve bu ek paketlerin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının (örneğin, Master Data Management on Cloud, işletim sistemi veya bir bütün olarak donanım platformu) performansı üzerindeki etkilerinden sorumlu değildir.

Müşteri, çözümün yedeklenmesinden sorumludur.

Müşteri, çözümünün izlenmesinden ve kurtarılmasından sorumludur.

# IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtiler

## Ek A

### 1. IBM Master Data Management on Cloud

IBM Master Data Management on Cloud, uygulamaların ve iş süreçlerinin daha etkili olmasını sağlamak için müşteriler, tedarikçiler, lokasyonlar, ürünler, hizmet olanakları, hesaplar ve daha fazla olanak gibi tek veya birden fazla etki alanına ilişkin ana verileri yönetir. Bazı önemli özellikleri arasında:

- Bir hizmet odaklı mimari, Ana Veri Yönetimini mevcut iş süreçlerine ve teknik mimarilere sorunsuz bir şekilde bütünleştirmek için kullanılabilir olan, akıllı ve önceden paketlenmiş web hizmetleri aracılığıyla işlevselliği sunar.
- Herhangi bir etki alanı için önceden oluşturulmuş ve genişletilebilir veri modelleri, ana veri yönetimi için optimize edilir.
- İş süreci yönetimi yetenekleri, Müşterinin ilkeleri uygulamasına ve veri yönetimi ve veri yönetimi için çok adımlı / çok rollü iş akışlarını koordine etmesine imkan verir.
- Stewardship Center, iş kullanıcılarının, veri yöneticilerinin ve BT ekiplerinin, kurumsal yönetim ilkelerine uygun olarak veri kalitesi görevlerini çözümlenerek ve ana veriler oluşturularak, ana veri kalitesini iyileştirmek için işbirliği yapmalarını sağlar.
- Eşleştirme ve arama motoru, olasılığa dayanan veya belirleyici seçenekler aracılığıyla veri kalitesi sorunlarını otomatik olarak çözmek ve yönetmek için gelişmiş istatistiksel teknikleri kullanır.

### 2. IBM Master Data Management on Cloud Kullanılabilir Yapılandırmaları

#### 2.1 IBM Master Data Management on Cloud Small

IBM Master Data Management on Cloud Small planı, Ana Veri Yönetiminin sanal sunucu yapılandırmasına kurulmasını ve üretim veya üretim öncesi operasyonel Ana Veri Yönetimi Merkezi (MDM Hub) olarak kullanılabilmesini sağlar.

Donanım yapılandırması aşağıdaki gibidir:

Sistem tipi	Sanal Özel 2GHz
<b>Uygulama Sunucusu</b>	
• Düğüm Sayısı	2
• Düğüm Başına Çekirdek Sayısı	4
• Düğüm Başına RAM (GB)	16
• Sabit Disk	2 Adet Disk (100GB ila +300GB Yerel Disk)
<b>Veritabanı sunucusu</b>	
• Düğüm Sayısı	1
• Düğüm Başına Çekirdek Sayısı	4
• Düğüm Başına RAM (GB)	16
• Sabit Disk	1 Adet SAN Disk (1TB)
<b>BPM Sunucusu</b>	
• Düğüm Sayısı	1
• Düğüm Başına Çekirdek Sayısı	8
• Düğüm Başına RAM (GB)	32
• Sabit Disk	1 Adet SAN Disk (1TB)

Sistem tipi	Sanal Özel 2GHz
<b>Bilgi Sunucusu</b>	
• Düğüm Sayısı	1
• Düğüm Başına Çekirdek Sayısı	4
• Düğüm Başına RAM (GB)	16
• Sabit Disk	2 Adet SAN Disk (100 ila +500 GB)

## 2.2 IBM Master Data Management on Cloud Medium

IBM Master Data Management on Cloud Medium planı, Ana Veri Yönetiminin sanal sunucu yapılandırmasına kurulmasını ve üretim veya üretim öncesi operasyonel Ana Veri Yönetimi Merkezi (MDM Hub) olarak kullanılabilmesini sağlar.

Donanım yapılandırması aşağıdaki gibidir:

Sistem tipi	Sanal Özel 2GHz
<b>Uygulama Sunucusu</b>	
• Düğüm Sayısı	2
• Düğüm Başına Çekirdek Sayısı	8
• Düğüm Başına RAM (GB)	32
• Sabit Disk	2 Adet Disk (100GB ila +300GB Yerel Disk)
<b>Veritabanı sunucusu</b>	
• Düğüm Sayısı	1
• Düğüm Başına Çekirdek Sayısı	8
• Düğüm Başına RAM (GB)	32
• Sabit Disk	1 Adet SAN Disk (1TB)
<b>BPM Sunucusu</b>	
• Düğüm Sayısı	1
• Düğüm Başına Çekirdek Sayısı	8
• Düğüm Başına RAM (GB)	64
• Sabit Disk	1 Adet SAN Disk (2TB)
<b>Bilgi Sunucusu</b>	
• Düğüm Sayısı	1
• Düğüm Başına Çekirdek Sayısı	4
• Düğüm Başına RAM (GB)	16
• Sabit Disk	2 Adet SAN Disk (100 ila +500 GB)

## 2.3 IBM Master Data Management on Cloud Large

IBM Master Data Management on Cloud Large planı, Ana Veri Yönetiminin yalın (bare metal) sunucu yapılandırmasına kurulmasını ve üretim veya üretim öncesi operasyonel Ana Veri Yönetimi Merkezi (MDM Hub) olarak kullanılabilmesini sağlar.

Donanım yapılandırması aşağıdaki gibidir:

Sistem tipi	Xeon E5 2620 Çift Çekirdek
<b>Uygulama Sunucusu</b>	
• Düğüm Sayısı	2

Sistem tipi	Xeon E5 2620 Çift Çekirdek
• Düğüm Başına Çekirdek Sayısı	12
• Düğüm Başına RAM (GB)	64
• Sabit Disk	2 Adet Disk (100GB ila +300GB Yerel Disk)
<b>Veritabanı sunucusu</b>	
• Düğüm Sayısı	1
• Düğüm Başına Çekirdek Sayısı	12
• Düğüm Başına RAM (GB)	64
• Sabit Disk	2 Adet SAN Disk (2TB)
<b>BPM Sunucusu</b>	
• Düğüm Sayısı	1
• Düğüm Başına Çekirdek Sayısı	16
• Düğüm Başına RAM (GB)	32
• Sabit Disk	2 Adet SAN Disk (2TB)
<b>Bilgi Sunucusu</b>	
• Düğüm Sayısı	1
• Düğüm Başına Çekirdek Sayısı	4
• Düğüm Başına RAM (GB)	32
• Sabit Disk	2 Adet SAN Disk (100GB ila +500GB)

## 2.4 IBM Master Data Management on Cloud Non-Production

IBM Master Data Management on Cloud Non-Production planı, Ana Veri Yönetiminin sanal sunucu ortamına kurulmasını ve Ana Veri Yönetimi Merkezi'nin (MDM Hub) ve ilgili süreçlerin geliştirilmesi, özelleştirilmesi ve işlevsel olarak test edilmesi için bir ortam olarak kullanılabilmesini sağlar.

IBM Master Data Management on Cloud Non-Production, iki adet paylaşımlı üretim dışı Ana Veri Yönetimi çalıştırma zamanı eşgörünümü içerir; bunlardan biri geliştirme bütünleştirme testleri, diğeri ise Kalite Güvence testleri içindir. Eşgörünüm aynı zamanda iki MDM Developer eşgörünümü ve iki BPM Developer eşgörünümü içerir.

Donanım yapılandırması aşağıdaki gibidir:

Sistem tipi	Sanal özel
<b>2 Adet Master Data Management on Cloud Ek Sanal Çalıştırma Zamanı</b>	
<b>Uygulama Sunucusu</b>	
• Düğüm Sayısı (sanal çalıştırma zamanı başına)	1
• Düğüm Başına Çekirdek Sayısı	8
• Düğüm Başına RAM (GB) (sanal çalıştırma zamanı başına)	16
• Sabit Disk (sanal çalıştırma zamanı başına)	500GB SAN Disk
<b>Veritabanı sunucusu</b>	
• Düğüm Sayısı (sanal çalıştırma zamanı başına)	1
• Düğüm Başına Çekirdek Sayısı (sanal çalıştırma zamanı başına)	4
• Düğüm Başına RAM (GB) (sanal çalıştırma zamanı başına)	8

Sistem tipi	Sanal özel
• Sabit Disk	500GB SAN
<b>Bilgi Sunucusu</b>	
• Düğüm Sayısı	1
• Düğüm Başına Çekirdek Sayısı	4
• Düğüm Başına RAM (GB)	16
• Sabit Disk	2 Adet SAN Disk (100GB ila +500GB)
<b>2 Adet MDM Developer</b>	
• Developer Düğümü Sayısı	Developer başına 1 adet Düğüm
• Düğüm Başına Çekirdek Sayısı	8
• Developer Düğümü Başına RAM (GB)	16
• Sabit Disk	2 Adet Yerel Disk (100GB ila +300GB)
<b>2 adet BPM Developer</b>	
• Developer Düğümü Sayısı	Developer başına 1 adet Düğüm
• Düğüm Başına Çekirdek Sayısı	8
• Developer Düğümü Başına RAM (GB)	8
• Sabit Disk	2 Adet Yerel Disk (100GB ila +300GB)
<b>BPM Process Center</b>	
• Düğüm Sayısı	1
• Düğüm Başına Çekirdek Sayısı	16
• Düğüm Başına RAM (GB)	16
<b>DS/DQ Designer İstemcisi</b>	
• Düğüm Başına Çekirdek Sayısı	4
• RAM (GB)	16

## 2.5 IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer

IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer, Ana Veri Yönetimi Merkezi'nin (MDM Hub) ve ilgili süreçlerin geliştirilmesi ve özelleştirilmesi için ek bir MDM Developer eşgörünümü sağlar.

Donanım yapılandırması aşağıdaki gibidir:

Sistem tipi	Sanal Özel 2GHz
Developer Başına Düğüm Sayısı	1
Düğüm Başına Çekirdek Sayısı	8
RAM (GB)	12
Sabit Disk	2 Adet Yerel Disk (100GB ila +500GB)

## 2.6 IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer

IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer, Ana Veri Yönetimi Veri Yönetişimi ve Yönetimi süreçlerinin geliştirilmesi ve özelleştirilmesi için ek bir BPM Developer eşgörünümü sağlar.

Donanım yapılandırması aşağıdaki gibidir:

Sistem tipi	Xeon E3 1270 V3 3,5GHz
Developer Başına Düğüm Sayısı	1
Düğüm Başına Çekirdek Sayısı	8
RAM (GB)	12
Sabit Disk	2 Adet Yerel Disk (100GB ila +500GB)

## 2.7 IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime

IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime, IBM Master Data Management on Cloud Non-Production planında ek bir Ana Veri Yönetimi Sanal Çalıştırma Zamanı eşgörünümü sağlar.

Donanım yapılandırması aşağıdaki gibidir:

Sistem tipi	Sanal Özel 2GHz
<b>Uygulama Sunucusu</b>	
• Düğüm Sayısı (sanal çalıştırma zamanı başına)	1
• Düğüm Başına Çekirdek Sayısı	8
• Sanal çalıştırma zamanı başına RAM (GB)	16
• Sabit Disk (sanal çalıştırma zamanı başına)	500GB SAN Disk
<b>Veritabanı sunucusu</b>	
• Düğüm Sayısı (sanal çalıştırma zamanı başına)	1
• Düğüm Başına Çekirdek Sayısı	4
• Sanal çalıştırma zamanı başına RAM (GB)	8
• Sabit Disk	500GB SAN

## 3. İsteğe Bağlı Hizmetler

### 3.1 IBM Master Data Management on Cloud Silver Seviyesi Yönetilen Hizmetleri

Bu Silver seviyesi hizmeti, aşağıda belirtilenler dâhil olmak üzere operasyon ve bakım etkinlikleri için aylık uzaktan danışmanlık süresi sağlamaktadır:

a. Müşteri başarısı yönetimi:

Müşteri başarısının desteklenmesini koordine etmek üzere özel olarak görevlendirilmiş iletişim sorumlusu.

b. Yama Uygulama:

- İşletim sistemi güvenlik yamalarının belirlenmesi, zamanlanması ve uygulanması.
- Veritabanı Yönetimi Sistemi düzeltmelerinin ve güvenlik yamalarının belirlenmesi, zamanlanması ve uygulanması.
- Satın alınan olanak ürünü geçici düzeltmelerinin (PTF), yamalarının ve güvenlik düzeltmelerinin belirlenmesi, zamanlanması ve uygulanması.

c. Dosya sistemi ile veritabanı yedeklemelerinin yönetilmesi:

Gerekli olduğu şekilde, günde bir defadan sık olmamak üzere, yedeklemelerden geri yükleme.

d. Güvenlik duvarı kurallarının düzenli olarak incelenmesi:

Ağ üzerinden nelere ve nasıl erişilebileceğinin planlı bir biçimde incelenmesi ve raporlanması.



Bir hizmet bildirimi kapsamında, ek ücret karşılığında ek etkinlikler, özel çözüm uygulama, yapılandırma ve bütünleştirme hizmetleri sağlanır.

Bu abonelik hizmeti, aylık olarak satın alınır ve Müşterinin Yetki Belgesinde belirtildiği şekilde sona erer.

### 3.2 IBM Master Data Management on Cloud Gold Seviyesi Yönetilen Hizmetleri

Bu Gold seviyesi hizmeti, aşağıda belirtilenler dâhil olmak üzere operasyon ve bakım etkinlikleri için aylık uzaktan danışmanlık süresi sağlamaktadır:

- a. Müşteri başarısı yönetimi:  
Müşteri başarısının desteklenmesini koordine etmek üzere özel olarak görevlendirilmiş iletişim sorumlusu.
- b. Yama Uygulama:
  - İşletim sistemi güvenlik yamalarının belirlenmesi, zamanlanması ve uygulanması.
  - Veritabanı Yönetimi Sistemi düzeltmelerinin ve güvenlik yamalarının belirlenmesi, zamanlanması ve uygulanması.
  - Satın alınan olanak ürünü geçici düzeltmelerinin (PTF), yamalarının ve güvenlik düzeltmelerinin belirlenmesi, zamanlanması ve uygulanması.
- c. Dosya sistemi ile veritabanı yedeklemelerinin yönetilmesi:  
Gerekli olduğu şekilde, günde bir defadan sık olmamak üzere, yedeklemelerden geri yükleme.
- d. Güvenlik duvarı kurallarının düzenli olarak incelenmesi:  
Ağ üzerinden nelere ve nasıl erişilebileceğinin planlı bir biçimde incelenmesi ve raporlanması.
- e. Yirmi dört saat izleme ve arızalara yanıt verilmesi:
  - IBM izleme aracısının kurulması. Uyarıların oluşturulduğunun ve bildirildiğinin doğrulanması.
  - Uyarılar doğrultusunda gerekli olması halinde, Müşteri adına IBM ürün olanağı destek isteklerinin açılması.
  - Kapatmaya kadar durumun raporlanması.
  - Uygulama/yapılandırma ile bağlantılı sorunlar için Müşteri ve üçüncü kişiler tarafından sağlanan çözümün tamamlanması için gerekli olması durumunda, ek IBM hizmetlerine yönelik tekliflerin hazırlanmasının koordine edilmesi.
- f. Tahsis edilen Ana Veri Yönetimi Veritabanı bakımı
  - Veritabanı yönetim sistemi alanının ve işlem günlüklerinin izlenmesi, uyarılar oluşturulması ve düzeltici eylemlerin gerçekleştirilmesi.
  - Müşterinin performans ve büyüme hedeflerine yönelik planlamasının desteklenmesi için fiziksel kaynakların izlenmesi dâhil olmak üzere kapasite ve performans değerlendirmesi hizmetlerinin gerçekleştirilmesi.
  - Gereksiz dosyaların silinmesi ya da arşivlenmesi.

Bir hizmet bildirimi kapsamında, ek ücret karşılığında ek etkinlikler, özel çözüm uygulama, yapılandırma ve bütünleştirme hizmetleri sağlanır.

Bu abonelik hizmeti, aylık olarak satın alınır ve Müşterinin Yetki Belgesinde belirtildiği şekilde sona erer.

## 4. Kurulum Hizmetleri

Temel olanağın ilk kurulumu sırasında Müşteriye destek sağlanması amacıyla Kurulum Hizmetleri satın alınabilir.

### 4.1 IBM Master Data Management on Cloud Jump Start

Bu kurulum hizmeti, başlangıç etkinlikleri için aşağıdakileri içeren 50 saate kadar uzaktan danışmanlık hizmetleri sağlar:

- a. Kullanım senaryolarına ilişkin destek;
- b. Raporlar, gösterge panoları ve diğer sistem araçları için kanıtlanmış uygulamalara yönelik koçluk;
- c. İlk veri yüklemesi için hazırlığa, uygulamaya ve doğrulamaya yönelik kılavuzlu destek ve öneriler sağlanması; ve

d. Diğer ilgili idari konular ve yapılandırma konuları (topluca "başlangıç etkinlikleri" olarak anılacaktır).  
Bu uzaktan sağlanan kurulum hizmeti Taahhüt esasına uygun olarak satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, Müşterinin Yetki Belgesinde belirtilen şekilde bu uzaktan sağlanan hizmete ilişkin yetkinin satın alındığı tarihten doksan (90) gün sonra sona erer.

#### 4.2 IBM Master Data Management on Cloud Accelerator

Bu kurulum hizmeti, aşağıda belirtilenler dâhil olmak üzere etkinliklerin gerçekleştirilmesi için 50 saate kadar uzaktan danışmanlık sağlamaktadır:

- Bir defaya mahsus, anlık veri taşımanın desteklenmesi için veri taşıma kullanım senaryoları dâhil olmak üzere kullanım senaryosu desteği;
- Raporlar, gösterge panoları ve diğer sistem araçları için kanıtlanmış uygulamalara yönelik koçluk;
- İlk veri yüklemesi için hazırlığa, uygulamaya ve doğrulamaya yönelik kılavuzlu destek ve öneriler sağlanması (veri taşıma kullanım senaryosunda tanımlanmış olduğu şekilde kaynak ve hedef ortamların kurulumu ve verilerin taşınması dâhil olmak üzere); ve
- Diğer ilgili idari konular ve yapılandırma konuları (topluca "Etkinlikler" olarak anılacaktır).

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 IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları ilk abonelik süresinin son gününde sona erer.

#### 5. Kişisel Bilgiler ve Yasal Düzenlemeye Tabi İçerik

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, kişisel bilgiler veya hassas kişisel bilgiler gibi yasal düzenlemeye tabi içeriğe ilişkin hiçbir özel güvenlik gereksinimine uygun olarak tasarlanmamıştır. Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının Müşteri tarafından IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla bağlantılı olarak kullanılan içeriğin türü açısından Müşterinin gereksinimlerini karşılayıp karşılamadığını belirlemekten Müşteri sorumludur.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, (a) IBM ile Müşteri arasında geçerli bir İş Ortaklığı Sözleşmesi yapılmadığı ve (b) IBM tarafından Müşteriye IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının "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 IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, Sağlık Sigortası Taşınabilirlik ve Sorumluluk Yasası (HIPAA) anlamı dâhilinde sağlık hizmetlerine ilişkin bir takas merkezi olarak Koruma Altındaki Sağlık Bilgilerinin işlenmesi için kullanılmayacaktır.

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, IBM'in Privacy Shield (Gizlilik Kalkanı) sertifikasyonunda yer alır ve Müşteri, Amerika Birleşik Devletleri'nde bulunan bir veri merkezinde barındırılan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına sahip olmayı tercih ettiğinde geçerlidir. 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).

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: