

## Hizmet Tanımı

### IBM Sterling B2B Services (IBM Sterling İşletmeler Arası Hizmetler)

Bu Hizmet Tanımında, Bulut Hizmeti açıklanır. Müşterinin siparişine ilişkin fiyatlandırma ve ek ayrıntıları geçerli sipariş belgelerinde sağlanır.

#### 1. Bulut Hizmeti

##### 1.1 Olanaklar

Müşteri, aşağıda belirtilen mevcut olanaklar arasından seçim yapabilir.

##### 1.1.1 IBM Sterling B2B Services (IBM Sterling İşletmeler Arası Hizmetler)

IBM Sterling B2B Hizmeti, Müşteri ile müşterileri, tedarikçileri ve Müşterinin bir iş ilişkisi bulunan tüzel kişilikler (Ticari Ortaklar) arasında bağlantı ve iş birliği sağlayan bulut tabanlı, işletmeler arası bir hizmet olarak sunulan bütünleştirme çözümdür. Bulut Hizmeti, IBM Sterling B2B Collaboration Network olarak anılan bir katma değer sağlayan ağı (VAN) esas almaktadır. Bulut Hizmeti, harici şirketlerle paylaşılan iş süreçlerinin görünürlüğü ve denetlenmesini sağlamaktadır ve bir Müşterinin Ticari Ortakları için uyum sağlama ve topluluk desteği sunabilir.

Bulut Hizmetinin ana bileşeni, Aktarımdır. Bulut Hizmeti, Ticari Ortaklar ile bağlantı ve işbirliği sunmaktadır ve harici şirketlerle paylaşılan iş süreçlerinin görünürlüğü ve denetimini sağlamaktadır. Bulut Hizmetlerine, veri aktarımı, karbon kopya, sınırlayıcı dönüştürme, belge kırma ve İlk Giren, İlk Çıkar (FIFO) işlemi dahildir, ancak tümü bunlarla sınırlı değildir. IBM, Bulut Hizmeti için donanımı, yazılımı ve iletişimi sağlayacaktır. Müşteri ile IBM, kendi ağ giriş noktaları için erişim denetiminden, güvenlik duvarlarından, kullanıcı güvenliğinden ve donanımdan sorumludur. IBM, bu Bulut Hizmeti kapsamında, Müşteri ile IBM arasındaki bağlantıyı kuracaktır ve Müşteri ile IBM arasında ortaklaşa gerçekleştirilecek bağlantı testleri sırasında Müşteriyle birlikte çalışacaktır. IBM, İşlem Belgesinde daha ayrıntılı olarak açıklanmış olduğu şekilde, IBM B2B Collaboration Network üzerinde yer alan, her biri Müşteriye tahsis edilmiş özel, elektronik bir depolama alanı olan ve Müşterinin elektronik verileri göndermesine, saklamasına ve almasına olanak sağlayan Posta Kutuları sağlayacaktır. Müşteri ayrıca, Posta Kutusunun bir bileşeni olan ve verilerin eklenmesine ve çıkarılmasına imkan tanıyan Posta Yuvalarını kullanmayı tercih edebilir.

#### 1.2 İsteğe Bağlı Hizmetler

##### 1.2.1 Premium Destek Hizmetleri

Bu isteğe bağlı destek olanağı, IBM tarafından sunulan temel teknik desteğe ek olarak, Müşterinin destek sorunları için hazır bulunacak özel olarak atanmış bir ekip tarafından sağlanmaktadır. Bu Bulut Hizmeti yalnızca Kuzey Amerika'dan sağlanır.

##### 1.2.2 Ağ Oluşturma Seçenekleri

Kurulum hizmetleri, uygulanabilir olduğu şekilde, Müşteriye ait ya da Müşteri denetimindeki bir yerde ya da bir IBM yerinde sağlanacaktır.

##### a. IBM Sterling B2B Services Collaboration Network – Co-Managed VPN Set-up (IBM Sterling İşletmeler Arası Hizmetler İşbirliği Ağı - Ortak Yönetilen Sanal Özel Ağ Kurulumu)

IBM B2B Collaboration Network'e bağlanması için Sanal Özel Ağın yapılandırılması amacıyla Müşteri ile birlikte çalışmayı kapsar.

##### b. IBM Sterling B2B Services - Collaboration Network - Managed AS2 Set-up (IBM Sterling İşletmeler Arası Hizmetler İşbirliği Ağı - Yönetilen AS2 Kurulumu)

Müşterinin IBM B2B Collaboration Network'e olan yönetilen AS2 bağlantısının yapılandırılmasından oluşur.

##### c. IBM Sterling B2B Services - Collaboration Network - OFTP2 Set-up (IBM Sterling İşletmeler Arası Hizmetler İşbirliği Ağı - OFTP2 Kurulumu)

IBM B2B Collaboration Network'e bağlanması için OFTP2 tahsis edilmesinden oluşur.

### 1.2.3 Topluluk Hizmetleri

- a. IBM Sterling B2B Services - Community Development Services – Standard Partner Survey (IBM Sterling İşletmeler Arası Hizmetler - Topluluk Geliştirme Hizmetleri - Standart Ticari Ortak Anketi)**
- Müşterinin Ticari Ortaklarına EDI (Elektronik Veri İletişimi) yetenekleri ve planları hakkında veri toplamak amacıyla mevcut anket şablonlarının gönderilmesinden oluşur. Müşterinin bir Ticari Ortak listesi sağlaması gerekir.
- b. IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Custom Partner Survey (IBM Sterling İşletmeler Arası Hizmetler - Topluluk Geliştirme Hizmetleri - Özel Ticari Ortak Anketi)**
- Müşterinin Ticari Ortaklarından veri toplanması amacıyla bir anket oluşturulmasından ve anketin gönderilmesinden oluşur. Müşterinin sorulacak soruları belirlemesi ve bir Ticari Ortak listesi sağlaması gerekir.
- c. IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Document Verification Service (IBM Sterling İşletmeler Arası Hizmetler - Topluluk Geliştirme Hizmetleri – Belge Doğrulama Hizmeti)**
- Ticari Ortaklardan gelen Belgelerin Müşterinin Elektronik Veri İletişimi (EDI) belirtilmelerine karşı test edilmesi aracılığıyla her Ticari Ortağın Müşterinin Elektronik Veri İletişimi (EDI) belirtilmelerine ilk uygunluğunun denetlenmesinden oluşur. IBM, ticari ortaklar ile ilgili belirtilmeleri paylaşır, ticari ortaklar ile birlikte test sürecini düzenler, test sürecini başarıyla tamamlayan ticari ortakları Müşteriye bildirir ve haftada iki kere (biweekly) özet raporlar oluşturur. Müşterinin teste tabi tutulacak Belgelere ilişkin eşleme belirtilmelerini ve ticari ortak listesini sağlaması gerekir. Bu hizmete ilişkin abonelik ücreti, Ticari Ortak bazında test edilen her Belge türü esas alınarak hesaplanacaktır.
- d. IBM Sterling B2B Services - Community Development Services – Partner Conversion Service (IBM Sterling İşletmeler Arası Hizmetler - Topluluk Geliştirme Hizmetleri - Ticari Ortak Dönüştürme Hizmeti)**
- Mevcut VAN trafiğinin ve Müşterinin Ticari Ortak topluluğunun IBM B2B Collaboration Network'e dönüştürülmesi için Müşteri ile birlikte çalışılmasından oluşur. IBM, Ticari Ortaklar ile iletişim kurar, Ticari Ortakların katma değer sağlayan ağlarına değişikliği bildirir, Ticari Ortağın IBM Collaboration Network Posta Kutusuna sponsor şirketin kimliğini atar, diğer katma değer sağlayan ağların Kimlikleri doğru bir şekilde yönlendirdiğini onaylar, Müşterinin Posta Kutularını beş (5) iş günü izler ve Ticari Ortak/katma değer sağlayan ağ (VAN) sorunlarını çözüme kavuşturmak için Müşteri ile birlikte çalışır. Müşterinin bir Ticari Ortak listesi sağlaması gerekir.
- e. IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Partner Recruitment Service (IBM Sterling İşletmeler Arası Hizmetler - Topluluk Geliştirme Hizmetleri - Ticari Ortak Üyeliğe Alma Hizmeti)**
- Müşterinin Ticari Ortak topluluğuna katılmaları için Ticari Ortakların üyeliğe alınmasından oluşur. IBM, Müşterinin topluluk isteğine uyup uymayacaklarını belirlemek üzere, en fazla üç kez Ticari Ortakları ile iletişim kurmaya çalışacaktır ve Müşteriye haftalık program durumu güncellemeleri sağlayacaktır. Müşterinin bir Ticari Ortak listesi sağlaması gerekir.
- f. IBM Sterling B2B Services - Community Development Services – Partner Test Coordination Service (IBM Sterling İşletmeler Arası Hizmetler - Topluluk Geliştirme Hizmetleri - Ticari Ortak Test Koordinasyonu Hizmeti)**
- Ticari Ortak ile Müşteri arasındaki uçtan uca test sürecinin koordinasyonundan oluşur. IBM'in işi kapsamında şunlar yer alır: belirtilmelerin Ticari Ortaklarla paylaşılması, ilk uçtan uca test sürecinin zamanlanması, uygun olduğu şekilde düzeltici eylemlerin yapılmasını sağlamak için test sonuçlarının izlenmesi ve ilgili taraflara iletilmesi, testlerin başarıyla tamamlandıktan sonra ve test süreci onaylandıktan sonra canlıya geçiş tarihinin koordine edilmesi. Müşterinin teste tabi tutulacak Belgelere ilişkin eşleme belirtilmelerini ve Ticari Ortak listesini sağlaması gerekir. Bu hizmete ilişkin abonelik ücreti, Ticari Ortak bazında test edilen her Belge türü esas alınarak hesaplanacaktır.

## 1.2.4 İsteğe Bağlı Olarak Sunulan Hizmetler

### a. IBM Sterling B2B Services - Collaboration Network – Client Services Assisted Mailslot Status Check (IBM Sterling İşletmeler Arası Hizmetler - İşbirliği Ağı - Müşteri Hizmetleri Destekli Posta Yuvası Durum Denetimi)

Bir Elektronik Veri İletişimi (EDI) alışverişi durumunun veya Posta Yuvasındaki Dosya durumunun IBM tarafından denetlenmesinden ve ilgili verilerin bulunup bulunmadığının ve ilgili veri bulunduysa, bilgi alışverişinin veya Dosyanın eklenip eklenmediğinin bildirilmesinden oluşur. Bu ayrıntılar, telefon görüşmesi veya e-posta ile bildirilir.

### b. IBM Sterling B2B Hizmetleri - Collaboration Network – Client Services Assisted Restore (IBM Sterling İşletmeler Arası Hizmetler - İşbirliği Ağı - Müşteri Hizmetleri Destekli Geri Yükleme)

Arşivleme işleminden sonra verilerin IBM tarafından bir Posta Yuvasına geri yüklenmesinden oluşur.

### c. IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network – Mailbox Set-up (IBM Sterling İşletmeler Arası Hizmetler - İşbirliği Ağı - Posta Kutusu Kurulumu)

Müşterinin verileri alıp gönderebileceği Posta Kutusunun tahsis edilmesinden ve kurulmasından oluşur.

## 2. Veri İşleme ve Veri Koruma Sayfaları

IBM'in <http://ibm.com/dpa> adresinde yer alan Veri İşleme Ek Sözleşmesi ile aşağıda belirtilen bağlantılarda yer alan Veri İşleme ve Veri Koruma Veri Sayfası/Sayfaları (veri sayfası/sayfaları ya da Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki/Ekleri olarak anılır), işlenebilecek İçerik türleri, ilgili işleme etkinlikleri, veri koruma özellikleri ve İçeriğin saklanmasına ve iadesine ilişkin belirli bilgiler dahil olmak üzere Bulut Hizmetlerine ve seçeneklerine ilişkin ek veri koruma bilgileri sağlar. İçerikte yer alan kişisel veriler için Avrupa Genel Veri Koruma Yönetmeliği'nin (EU/2016/679) (GDPR veya GVKY) geçerli olması halinde ve geçerli olduğu ölçüde Veri İşleme Ek Sözleşmesi geçerli olur.

### IBM Supply Chain Business Network Essentials Edition (IBM Tedarik Zinciri İş Ağı Temel Versiyonu)

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=38BF2400B93711E7A5A50513C295686A>

### IBM Digital Analytics

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413338838241>

### IBM Watson Customer Experience Analytics (IBM Watson Müşteri Deneyimi Analitiği)

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=76AC34D029B711E6806270B0E0408E84>

## 3. Hizmet Seviyeleri ve Teknik Destek

### 3.1 Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, Müşteriye aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Kullanılabilirlik oranı, sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısından sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam Hizmet Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkarılarak ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısına bölünerek hesaplanır. Hizmet Kapalı Kalma Süresinin tanımı, ödeme talebi süreci ve hizmetin kullanılabilirliğine ilişkin sorunlar için IBM ile nasıl iletişim kurulacağı, [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) adresinde yer alan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım desteğine genel bakış sayfasında belirtilmiştir.

Kullanılabilirlik	Alacak (aylık abonelik ücretine oranı*)
%99,9'den daha az	%2
%99,0'dan az	%5
%95'ten daha az	%10

\* Abonelik ücreti, ödeme talebine konu olan ay için sözleşmede belirtilen fiyattır.

### 3.1.1 Hariç Tutulan Husus

Kullanılabilirlik oranı, sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısının Müşterinin SCBN hizmetine olan bağlantılarının sayısı ile çarpımından sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam Hizmet Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkarılarak ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısının Müşterinin SCBN hizmetine olan bağlantılarının sayısı ile çarpımına bölünerek hesaplanır.

### 3.2 Teknik Destek

Destek iletişim bilgileri, önem düzeyleri, desteğin sağlanacağı saatler, müdahale süreleri ve diğer destek bilgileri ile süreçleri dahil olmak üzere Bulut Hizmetine ilişkin teknik destek, <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> adresinde yer alan IBM destek kılavuzunda Bulut Hizmeti seçilerek bulunabilir.

## 4. Ücretler

### 4.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti için ücret ölçüsü/ölçüleri, İşlem Belgesinde belirtilmiştir.

Bu Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen ücret ölçüleri geçerlidir:

- Bağlantı, Bulut Hizmetleri için önceden kullanıma sunulmuş olan veya şu anda sunulan bir veritabanı, uygulama, sunucu ya da başka bir aygıt türüne ilişkin bir bağlantı (link) ya da ilişkidir.
- Belge, belge üstbilgisi ile belgenin başlangıç ve sonunu belirten tamamlayıcı kaydın arasında yer alan sınırlı bir veriler bütünü veya Bulut Hizmetleri tarafından işlenmiş fiziksel bir belgenin elektronik görüntüsü şeklinde tanımlanır. Bu Bulut Hizmetinin amacı doğrultusunda, tipik ortalama belge boyutu 3-5 Kilo Karakterdir; Müşterinin belgeleri makul aralıkları aşarsa, IBM, ek veri işleme ücretlerini değerlendirme hakkını saklı tutar.
- Kuruluş Kimliği, Bulut Hizmetleri içerisinde tanımlanan herhangi bir kuruluşa verilen özgün bir tanıtıcıdır.
- Kilo Karakter, Bulut Hizmetleri tarafından işlenen bin bayttır.
- İstek, IBM'e Bulut Hizmetlerine gönderilen ya da Bulut Hizmetleri tarafından yönetilen bir hizmeti gerçekleştirme yetkisi veren Müşteri eylemidir.

### 4.2 Uzaktan Sağlanan Hizmet Ücretleri

Bir uzaktan sağlanan hizmet, uzaktan sağlanan hizmetin kullanılmış olup olmadığı dikkate alınmaksızın, satın alınmasından 90 gün sonra sona erecektir.

## 5. Ek Koşullar

1 Ocak 2019 tarihinden önce imzalanmış olan Bulut Hizmeti Sözleşmeleri (ya da eşdeğer temel bulut sözleşmeleri) için <https://www.ibm.com/acs> adresinde yer alan koşullar geçerlidir.

### 5.1 Üçüncü Kişi Ağları

İçeriğin Müşteri ve Müşterinin İş Ortakları tarafından Bulut Hizmetine/Hizmetinden aktarılması için üçüncü kişi ağları kullanılabilir. Bulut Hizmeti üzerindeki içeriğin üçüncü kişi ağları üzerinden aktarılmasında kullanılacak protokollerin ve yöntemlerin seçilmesi Müşterinin takdirindedir. Müşterinin Kullanıcı Kimlikleri ve parolalar gibi içeriğinin korunması isteniyorsa, gerekli şifreleme gibi uygun teknolojilerin Müşteri tarafından kullanılması önerilmektedir.

### 5.2 Üçüncü Kişi Web Sitelerine veya Diğer Hizmetlere Bağlantılar

İçeriğin Müşteri ve Müşterinin İş Ortakları tarafından Bulut Hizmetine/Hizmetinden aktarılması için üçüncü kişi ağları kullanılabilir. Bulut Hizmeti üzerindeki içeriğin üçüncü kişi ağları üzerinden aktarılmasında kullanılacak protokollerin ve yöntemlerin seçilmesi Müşterinin takdirindedir. Müşterinin Kullanıcı Kimlikleri ve parolalar gibi içeriğinin korunması isteniyorsa, gerekli şifreleme gibi uygun teknolojilerin Müşteri tarafından kullanılması önerilmektedir.

### 5.3 Özel Uzantılar

Bulut Hizmetinin, Müşterinin (veya Müşterinin belirlemiş olduğu üçüncü bir kişinin) bir IBM yazılım uygulamasını yapılandırmasına izin veren kullanıcı çıkışlarını içermesi ve Müşterinin (veya Müşterinin belirlemiş olduğu üçüncü bir kişinin) bu kullanıcı çıkışlarını kullanması durumunda, ortaya çıkan hiçbir yapılandırmadan (Özel Uzantılar) IBM sorumlu tutulamaz ve Özel Uzantılar, Bulut Hizmetinin parçası değildir.

### 5.4 Konuk Kullanıcı Erişimi

Müşteriyle veri alışverişinde bulunması ya da Bulut Hizmetini Müşteri adına kullanması için Müşteri tarafından Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş olan herhangi bir üçüncü kişi Bulut Hizmeti kullanıcısının (Konuk Kullanıcı) ve Müşterinin, Bulut Hizmetine erişmek ve hizmeti kullanmak için IBM tarafından sağlanan bir çevrimiçi sözleşmeyi imzalaması gerekli olabilir. a) Bulut Hizmetiyle ilgili olarak Konuk Kullanıcılar tarafından yöneltilen tüm talepler, b) Konuk Kullanıcıdan kaynaklanan tüm ücretler ya da c) Bulut Hizmetinin bu Konuk Kullanıcılar tarafından hatalı kullanımı da dahil, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, bu Konuk Kullanıcılar Müşterinin sorumluluğundadır.

### 5.5 Veri Alışverişi

Bulut Hizmeti şunları içerebilir: (1) Müşteri ile Müşterinin İş Ortakları arasındaki veri alışverişi; (2) doğrudan IBM ile kurulan bağlantılar veya üçüncü kişilerce sağlanan bir ya da daha fazla sayıda ağ geçidi veya ağ üzerinden gerçekleştirilen ara bağlantılar (bu hizmetler "Ara Bağlantı Hizmetleri" olarak anılır ve her bir üçüncü kişi "Ara Bağlantı Hizmeti Sağlayıcısı" olarak anılır) aracılığıyla Müşterinin İş Ortaklarıyla veri alışverişi gerçekleştirilmesi; veya (3) belirli dönüştürme hizmetleri ya da ilişkili diğer hizmetler. IBM, yalnızca Bulut Hizmetini sağlamak amacıyla geçerli yasalar ya da yasal süreçler tarafından zorunlu kılınması durumunda, verileri Müşterinin veya Müşterinin İş Ortaklarının bulunduğu ülke dışına aktarabilir ya da bu ülkenin sınırları dışında depolayabilir. MÜŞTERİ İLE ARA BAĞLANTI HİZMETİ SAĞLAYICISI ARASINDA AYRICA İMZALANAN BİR SÖZLEŞME KAPSAMINDA BELİRLENENLER HARİÇ OLMAK ÜZERE BİR ARA BAĞLANTI HİZMETİ SAĞLAYICISININ BULUT HİZMETİNİN SAĞLANMASINA İLİŞKİN OLARAK MÜŞTERİYE KARŞI HİÇBİR ŞEKİLDE HERHANGİ BİR SORUMLULUĞU OLMAYACAKTIR.

### 5.6 Veri Saklama

IBM, mevcut Bulut Hizmetlerinin tanımında aksi belirtilmedikçe, verileri en az 35 ile en çok 42 gün arasında elde tutup tarayıcı tabanlı görünürlük araçları aracılığıyla bunların çevrimiçi olarak görülebilmesini sağlayacaktır. Veriler, kullanılabilirliği sona erdiğinde silinir ve kurtarılamaz.

### 5.7 Kapsam Dışındaki Konular

Dönüştürme işleminden önce verilerin özel olarak işlenmesini sağlayan özelleştirilmiş komut dosyası eşgörünümleri (gelen veya giden) belgelenmez veya Bulut Hizmeti kapsamına dahil edilmez.

Bulut Hizmeti, İnternet ve diğer Ara Bağlantı Hizmetleri gibi üçüncü kişi sistemlerine veya ağlarına, söz konusu sistemlerden veya ağlardan ya da söz konusu sistemler veya ağlar üzerinden, Müşteri kimliği ve parola da dahil olmak üzere içerik aktarımını içerebilir. IBM'in söz konusu sistemler veya ağlar üzerinde hiçbir kontrolü olmadığı gibi, bunlardan kaynaklanan herhangi bir sorumluluğu ya da yükümlülüğü bulunmamaktadır. IBM, Bulut Hizmeti ortamına gelen içeriğin gönderen kişi tarafından gizli bilgi olarak kabul edildiğine veya Bulut Hizmeti ortamından gönderilen içeriğin alıcı tarafından gizli bilgi olarak kabul edileceğine dair herhangi bir beyanda bulunmaz veya garanti vermez. Bu nedenle, Müşterinin Bulut Hizmeti ortamında ve IBM ile Ara Bağlantı Hizmetleri dahil olmak üzere diğer üçüncü kişi ağları üzerinde aktarımı sırasında okunamaz ya da şifresi çözülemez hale getirmek için içeriği şifrelemesi gerekmektedir. Müşteri, IBM ve diğer üçüncü kişi ağları üzerinden içerik aktarmak için kullandığı protokoller ile araçları seçme sorumluluğunu ve riskini kendisi üstlenir.

### 5.8 İletişim Yazılımları ve Ekipmanı

IBM'e veri göndermek (ve IBM'den veri almak) amacıyla kullanılan her türlü iletişim yazılımının IBM tarafından onaylanması gerekir. Bulut Hizmeti kapsamında Müşterinin ekipmanı ile IBM ekipmanı arasında (genel olarak kullanılan taşıyıcı iletişim aygıtları veya uçbirim ekipmanı kullanılarak) bağlantı kurulması gerekirse, Müşteriye sağlanan (ve Müşterinin kullandığı) aygıtların ve ekipmanın IBM tarafından onaylanması gerekir. Bulut Hizmetini sağlamak için kendi ekipmanını, yazılımını ve iletişim taşıyıcılarını seçme hakkı yalnızca ve münhasır olarak IBM'in takdirindedir. İşbu Hizmet Tanımı

kapsamında aksi belirtilmedikçe, Bulut Hizmetine erişmek için uygun bir İnternet hizmet hesabının ve bağlantısının alınmasından Müşteri sorumlu olacaktır.

## 5.9 Müşterinin Sorumlulukları

Müşteriler aşağıdaki eylemleri gerçekleştirecektir (ve uygunsa, Müşterinin Ticari Ortaklarının da bu eylemleri gerçekleştirmesini gerekli kılacaktır):

- a. Müşterinin ilgili uygulamalarının, donanımlarının (yetkisiz erişimlerin önlenmesi için yeterli düzeyde güvenlik duvarının kurulması ve sürdürülmesi de dahil), Posta Kutularının ve iletimlerinin tümünde yeterli düzeyde güvenlik sağlayacak ve söz konusu Posta Kutularını ve iletimleri izleyecektir;
- b. Her türlü dönüştürme hatasını veya aksaklığını, işleme hatasını veya aksaklığını, uygun olmayan iletimleri, iletim işlemlerinin gerçekleştirilemediği durumları veya herhangi bir Posta Kutusuna erişilememesi durumunu IBM'e bildirecektir;
- c. Verilerin doğruluğunu ve eksiksizliğini denetleyecek ve Bulut Hizmeti ortamında ve her türlü Ara Bağlantı Hizmeti de dahil olmak üzere, IBM ve diğer üçüncü kişi ağları üzerinden aktarımı sırasında verilerin okunabilir olmamasını veya şifrelerinin çözülebilir olmamasını sağlaması gerekiyorsa (ya da verilerin okunabilir olmamasını ve şifrelerinin çözülebilir olmamasını istiyorsa), verileri şifreleyecektir;
- d. Geçerli veri işleme parametrelerinin ve iletim parametrelerinin belirlenmesi;
- e. Veri, işleme ve iletim hatalarını belirlemek amacıyla uygun koruma önlemlerinin alınmasını sağlayacaktır;
- f. Bulut Hizmeti kapsamında sağlanan herhangi bir hizmetin yeniden gerçekleştirilmesi için gereken tüm verilerin, dosyaların ve diğer malzemelerin (örneğin, kart dosyaları, manyetik bant dosyaları, disk dosyaları ve yazıcı çıktıları) IBM tarafından kurtarılmasını sağlamak için yeterli olan destekleme verilerini, dosyaları ve diğer malzemeleri sağlayacaktır;
- g. Müşteri ile IBM arasında bağlantırlığı gerçekleştirecektir ve Müşteri ile IBM arasındaki ortak bağlantırlık testi sırasında IBM ile birlikte çalışacaktır;
- h. Müşteri, kendisinden bir İş Ortağı listesini sağlaması istenen her türlü Bulut Hizmeti bileşeni için aşağıdaki bilgileri sağlayacaktır:
  - (1) Ticari Ortağın Adı ve Adresi;
  - (2) İletişim Sorumlusunun Adı ve Telefon Numarası;
  - (3) Faks Numarası (varsa);
  - (4) E-posta Adresi;
  - (5) Katma Değer Sağlayan Hizmet Sağlayıcı (varsa); ve
  - (6) Niteleyici ve Kimlik (varsa);
- i. İş sürekliliğini sağlayacaktır ve Bulut Hizmetine ilişkin test süreleri, geçişler ve dönüştürmeler ile ilgili olarak İş Ortağı topluluğuna beklentileri bildirecektir;
- j. Makul bir istekte bulunulması durumunda, sistem, güvenlik ve iletişim mimarisi şemalarını sağlayacaktır;
- k. IBM'in makul ölçüler dahilinde gereksinim duyması durumunda, Müşteri personelinin yardım sunmasını sağlayacaktır; ve
- l. Her Bulut Hizmeti Kullanıcısının Hesap kimliği ve parola bilgilerini korumasını sağlayacaktır ve kimlerin Bulut Hizmeti Kullanıcı Hesabına erişebileceğini veya herhangi bir Bulut Hizmetini Müşteri adına kullanacağını denetleyecektir.

## 5.10 IBM'in Sorumlulukları

IBM aşağıdakilerden sorumlu olmayacaktır:

- a. Müşterinin veya herhangi bir üçüncü kişinin ekipman veya yazılım hatalarından ya da aksaklıklarından;
- b. Müşterinin veya bir üçüncü kişinin, Müşteriye (ya da Müşteri tarafından) gönderilen herhangi bir iletişime ilişkin olarak harekete geçmemesinden;
- c. Müşterinin herhangi bir İş Ortağının güvenilirliğinden veya performansından;

- d. Müşteri veya Müşterinin Ticari Ortakları tarafından uygun olmayan bir şekilde gönderilen verilerden;
- e. Müşterinin Ara Bağlantı Hizmeti Sağlayıcısından, Müşteriden veya Müşterinin İş Ortaklarından ya da herhangi bir mücbir sebepten kaynaklandığı ölçüde, Müşterinin Ara Bağlantı Hizmetlerinden (veya Ara Bağlantı Hizmetlerindeki her türlü hata ya da Ara Bağlantı Hizmetlerine ilişkin her türlü aksaklıktan); veya
- f. IBM'in Sözleşmenin herhangi bir bölümünü sona erdirmiş olması durumunda, her türlü tersine geçiş hizmetinin sağlanmasından.

### 5.11 Tanımlanmış Terimler

- a. **Dosya** – belirli bir ad ile paketlenmiş olan, bir veya daha fazla sayıda veri, bilgi veya program kayıdır.
- b. **Posta Kutusu** – Müşteriye atanmış olan ve Müşterinin elektronik verileri göndermesine, depolamasına ve almasına olanak sağlayan özel ve güvenli bir elektronik depolama alanıdır.
- c. **Posta Yuvası** – Verilerin eklenmesini ve çıkarılmasını sağlayan Posta Kutusu bileşenidir.

### 5.12 Pan European Public Procurement OnLine (PEPPOL)

Bulut Hizmeti, PEPPOL eDelivery ağı kullanıcılarının bir dizi ortak iş süreci ve teknik standart kullanılarak birlikte çalışmasını sağlayan, bir PEPPOL erişim noktası ve Hizmet Meta Veri Sağlayıcısı (SMP) sağlar. Bulut Hizmeti aracılığıyla sağlanan IBM erişim noktası, Bulut Hizmetini PEPPOL için etkinleştirmiş olan Müşteriler için PEPPOL eDelivery ağına bağlanabilirlik sağlar. IBM erişim noktası, <http://www.peppol.eu> adresinde bulunan OpenPEPPOL Taşıma Altyapısı Sözleşmesi (TIA) uyarınca oluşturulmuştur. Erişim noktası programından sorumlu OpenPEPPOL temsilcilerinin iletişim bilgileri, PEPPOL sitesinde bulunur. Müşteri, IBM'in, PEPPOL Erişim Noktası olarak hizmet vermek de dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, belirli özellikler sağlama becerisinin üçüncü kişiler ile yapılan sözleşmelere tabi olduğunu anlar ve kabul eder. Söz konusu üçüncü kişinin, IBM'in bu tür bir özelliği sağlama hakkını değiştirdiği, askıya aldığı veya sona erdirdiği ölçüde, IBM, özelliği üçüncü kişinin yönergelerine uyacak şekilde derhal değiştirebilir veya bu özelliği Bulut Hizmetinin bir parçası olarak sağlamaya son verebilir.

### 5.13 Birlikte Çalışabilirlik Hizmetleri

IBM, yalnızca Bulut Hizmetini sağlamak amacıyla veya geçerli yasalar ya da yasal süreçler kapsamında zorunlu kılınması durumunda, verileri Müşterinin veya Müşterinin ortaklarının bulunduğu ülke dışına aktarabilir ya da bu ülkenin sınırları dışında depolayabilir. MÜŞTERİ İLE ARA BAĞLANTI HİZMETİ SAĞLAYICISI ARASINDA AYRICA İMZALANAN BİR SÖZLEŞME KAPSAMINDA BELİRLENENLER HARİÇ OLMAK ÜZERE BİR ARA BAĞLANTI HİZMETİ SAĞLAYICISININ BULUT HİZMETİNİN SAĞLANMASINA İLİŞKİN OLARAK MÜŞTERİYE KARŞI HIÇBİR ŞEKİLDE HERHANGİ BİR SORUMLULUĞU OLMAYACAKTIR.

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: