

IBM Sterling Data Synchronization Manager

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

IBM Sterling Data Synchronization Manager, verilerin toplanması, temizlenmesi, kaydedilmesi, doğrulanması ve bir Global Data Synchronization Network (GDSN) uyumlu üçüncü kişi veri havuzunda yayınlanması sürecini yönetmek için kullanılacak bir veri eşitleme çözümdür. Bulut Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtildiği şekilde, Müşterinin öge ana dosyasının, otomatikleştirilmiş ya da manuel veri toplama mekanizmaları aracılığıyla girilmesi için kullanılacaktır. Ardından Bulut Hizmeti, GDSN standardına uyumluluğu doğrulayacaktır. Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımı, Müşteriye, Müşterinin müşterileri, tedarikçileri ve Müşterinin bir iş ilişkisi bulunan tüzel kişilikler ("Ticari Ortaklar") tarafından kullanılması için öge verilerini veri havuzuna kaydedip yayınlamasına olanak tanır. Bulut Hizmeti, Müşteriye, verilerinin ve Ticari Ortaklarının iletilerinin görünürlüğünü sağlar.

Bulut Hizmeti, Müşterinin, iletişim bilgileri (isim, adres, e-posta, telefon numarası, telefon numarası, personel kimliği, maliyet merkezi) ve teknik tanıtıcılar (kullanıcı adı, parola, IP adresleri, MAC adresleri) dahil olmak üzere geçerli gizlilik yasaları kapsamında kişisel bilgi olarak kabul edilebilecek bilgiler içeren içeriği girmesine ve yönetmesine olanak sağlayacaktır. IBM, Müşterinin, çalışanlarının ya da Müşteri ile 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") anılan kişisel bilgilere erişme, bunları güncelleme, düzeltme ya da silme taleplerini karşılayacaktır.

Bu Bulut Hizmeti, hassas kişisel bilgiler, koruma altındaki sağlık bilgileri veya düzenlemeye tabi diğer içerik için herhangi bir 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. Müşteri, Bulut Hizmetini hiç bir koşulda koruma altındaki sağlık bilgilerini toplamak, işlemek ya da depolamak için kullanmayacaktır.

1.1 İsteğe Bağlı Hizmetler

IBM Sterling Data Synchronization Manager EX, IBM Sterling Data Synchronization Manager için isteğe bağlı bir eklenti olanağıdır ve öge verilerinin toplanmasına yönelik mekanizmayı, öge verilerinin GDSN standardına karşı doğrulanmasına yönelik veri uyumluluğu motorunu, Müşterinin verilerinin ve olaylarının görünürlüğünü sağlayan bir etkileşimli barındırılan uygulamayı ve dosyaların kaydedilmesinin ve yayınlanmasının başlatılması becerisini sağlar. Bu isteğe bağlı bileşen, bazı manuel müdahalelerin ortadan kaldırılması için önceden oluşturulmuş düz dosyalar kullanarak Müşterinin arka uç sistemiyle doğrudan bütünleşmeye olanak sağlar.

2. Güvenlik Tanımı

Bu Bulut Hizmeti, IBM'in <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> adresinde sağlanan Bulut Hizmetine ilişkin veri güvenliğine 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. Bulut Hizmeti, IBM ağı ile uç nokta ağları veya makineleri arasındaki veri aktarımı sırasında içeriği şifrelemez. Bulut Hizmeti içeriği, atıl durumda veri aktarımını beklerken şifrelemez. Bulut Hizmetine eklemeyen önce içeriği şifrelemekten Müşteri sorumludur.

3. Teknik Destek

Bulut Hizmetine erişimin etkinleştirildiği IBM tarafından Müşteriye bildirildikten sonra, Bulut Hizmeti için teknik destek telefon, e-posta, çevrimiçi forumlar ve çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla Müşteriye sağlanır. Bu tür bir teknik desteğin bir parçası olarak, IBM tarafından sağlanan tüm geliştirmeler, güncellemeler ve diğer malzemeler, Bulut Hizmetinin bir parçası olarak kabul edilir. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Hizmetlerin sağlanacağı saatlere, e-posta adreslerine, çevrimiçi sorun bildirimi sistemlerine ve diğer teknik destek iletişim araçlarına ve süreçlerine ilişkin daha fazla bilgi IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Destek El Kitabında açıklanmaktadır.

Aşağıda belirtilen önem dereceleri, Bulut Hizmeti için destek bildirim kayıtlarının takip edilmesi amacıyla kullanılır:

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
1	Kritik iş etkisi/hizmet kesintisi: İş açısından kritik önem taşıyan işlevsellik kullanılabilir durumda değildir veya kritik bir arızada hata oluşmuştur. Bu durum genellikle bir üretim ortamı için geçerlidir ve hizmetlere erişilemediğini, bunun da operasyonlar üzerinde kritik bir etki yarattığını ifade etmektedir. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirmektedir.	1 saat içinde	7x24
2	Önemli iş etkisi: Hizmetin bir iş özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da iş terminlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	2 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
3	Önemsiz iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğinin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
4	Asgari iş etkisi: Bir sorgu ya da teknik olmayan bir taleptir.	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

4. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

4.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- **SKU (Stok Tutma Birimi)** – Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir SKU (Stok Tutma Birimi), bir sağlayıcının veya distribütörün kataloğunda yer alan benzersiz bir öğedir. İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti tarafından eşzamanlı olarak yayınlanan en yüksek stok tutma birimi sayısının karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.

4.2 Kısmi Aylık Ücretler

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

4.3 Aşım Ücretleri

Ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetinin fiili kullanımı Yetki Belgesinde belirtilen yetkiyi aşarsa, limit aşımı miktarı İşlem Belgesinde belirtilen şekilde Müşteriye fatura edilecektir.

5. 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, olanağı kullanımını yenilemeyeceğini sürenin sona erme tarihinden en az otuz (30) gün önce yazılı olarak bildirmediği sürece, Bulut Hizmeti, Yetki Belgesinde belirtilen süreye uygun olarak kendiliğinden yenilenecektir.

Sürekli kullanım için: Müşteri, otuz (30) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını sona erdireceğine ilişkin bildirim gönderinceye kadar, Bulut Hizmeti aylık kullanım esasına göre kullanılmaya devam

edecektir. Bulut Hizmeti, 30 günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

6. Ek Bilgiler

6.1 İçerik İşleme

IBM, Bulut Hizmetinin normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla Müşteriden (Müşterinin çalışanlarından ve yüklenicilerinden) Bulut Hizmetinin kullanımına ilişkin kişisel bilgileri toplayabilir. IBM, bunu kullanıcı deneyimini iyileştirmek veya Müşteriyle olan etkileşimleri kişiselleştirmek 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 işleme 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.

Tüm AB Üyesi Ülkelerde, İzlanda, Lihtenştayn, Norveç ve İsviçre'de gerçekleştirilen işlemler için aşağıda belirtilen koşullar geçerlidir: Müşteri, herhangi bir Kişisel Veri (bu terimin AB Direktifi 95/46/EC'de tanımlandığı şekilde) dahil olmak üzere, içeriğin aşağıda belirtilen ülkelerin sınırları dışında IBM tarafından işlenebileceğini kabul eder: Avustralya, Kanada, Fransa, Almanya, Hindistan, İrlanda, Hollanda, Birleşik Krallık ve ABD. Müşteri, IBM'in Bulut Hizmetinin sağlanması ve desteklenmesi için makul ölçüler dahilinde gerekli olduğunu belirlediği durumlarda önceden bildirmek kaydıyla, bu ülke lokasyonu listesine değişiklik yapabileceğini kabul eder. İsviçre kişisel verilerinin Avrupa Ekonomik Alanına aktarılmasıyla ilgili olarak, taraflar ya da ilgili bağlı şirketleri Avrupa Komisyonu Kararı 2010/87/EU uyarınca üstlendikleri ilgili rollerine uygun olarak ayrı, standart, değişiklik yapılmamış AB Model Madde sözleşmelerini isteğe bağlı maddeleri kaldırılmış olarak imzalayabilirler. Bu sözleşmelerden kaynaklanan tüm ihtilaflar ya da sorumluluklar, bağlı şirketler tarafından imzalanmış olsa dahi, taraflar arasında ihtilaf ya da sorumluluk kendi aralarında bu Sözleşmenin koşullarından kaynaklanmış gibi kabul edilecektir.

6.2 Üçüncü Kişi Ağları

İçeriğin Müşteri ve Müşterinin Ticari Ortakları tarafından Bulut Hizmetine/Hizmetinden aktarılması için üçüncü kişi ağları kullanılabilir. Bulut Hizmeti üzerindeki içeriğin aktarılmasında kullanılacak iletişim kurallarının ve yöntemlerin seçilmesi ve üçüncü kişi ağlarının kullanılıp kullanılmaması Müşterinin takdirindedir. Müşteri, Kullanıcı Kimlikleri ve parolalar gibi içeriğini korumayı istiyorsa, yeterli düzeyde şifreleme gibi uygun teknolojileri kullanması önerilir.

6.3 Üçüncü Kişi Web Sitelerine veya Diğer Hizmetlere Bağlantılar

Müşterinin veya bir Bulut Hizmeti kullanıcısının içeriği üçüncü kişilerin Web sitelerine ya da Bulut Hizmetiyle bağlantılı olan veya bu olanak aracılığıyla erişim sağlanan başka hizmetlere iletmeye durumunda, Müşteri ve Bulut Hizmeti kullanıcısı bu tür bir içerik iletiminin gerçekleşebilmesi için gerekli olan rıza beyanlarını IBM'e sağlar; ancak, bu tür bir etkileşim yalnızca Müşteri ve üçüncü kişilerin Web siteleri veya hizmetleri arasında gerçekleşir. IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetleri hakkında hiçbir garanti vermez veya beyanda bulunmaz; ayrıca, IBM, bu tür üçüncü kişi Web sitelerinden veya hizmetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

6.4 Derlenmiş Veriler

IBM (i) Müşterinin Bulut Hizmetini kullanmasına ilişkin kaynağı belirsiz, tüm veya özet verileri derleyip analiz edebilir ve (ii) bu derleme ve analiz (topluca, "Derlenmiş Veriler" olarak anılır) sonucunda çeşitli raporlar, incelemeler, analizler ve başka çalışma ürünleri hazırlayabilir. IBM, Derlenmiş Verilere ilişkin tüm mülkiyet haklarını elinde tutar.

IBM, yalnızca IBM ürünlerinin kalitesinin test edilmesi ve iyileştirilmesi amacıyla, Müşterinin verilerini Bulut Hizmeti ortamındaki üretim dışı bir sunucuya kopyalayabilir.

6.5 1WorldSync Üyeliği Gereksinimi

IBM'in Bulut Hizmetini sağlayabilmesi için, Müşterinin bir ön koşul olarak 1WorldSync üyeliğine ayrıca kaydolması gerekir. Uygulanabilir olduğu şekilde, 1WorldSync TEST kayıt ücretleri ya da diğer standart kurumlarının, sicillerin ya da borsaların talep ettikleri ücretler dahil olmak üzere 1WorldSync üyeliğine ilişkin ücretler Müşterinin sorumluluğundadır ve Bulut Hizmetleri ücretlerine dahil değildir. IBM, Müşterinin 1WorldSync kaydı sırasında kullanacağı bir "TPSA kodunu" Müşteriye sağlayacaktır. 1WorldSync üyesi olduktan sonra, Müşteriye üretim ortamı için Müşterinin IBM ile paylaşması gereken kullanıcı kimlikleri ve

parolalar sağlanacaktır. Aynı zamanda, Müşterinin, geçerli bir Küresel Lokasyon Numarası (GLN olarak anılır) edinmesi de gerekecektir.

6.6 Müşterinin Kurulum Hizmetlerine İlişkin Sorumlulukları

IBM tarafından, (uygulanabilir olduğu şekilde) Kurulum Hizmetlerine ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmek amacıyla makul biçimde gerekli kılındığı şekilde, Müşteri, IBM'e Müşterinin sistemlerine, bilgilerine, personeline ve kaynaklarına yeterli düzeyde erişim imkanı sağlamayı ve Kurulum Hizmetleriyle ilgili olarak Müşterinin diğer ek sorumluluklarını IBM'den herhangi bir ücret talep etmeksizin yerine getirmeyi kabul eder. Müşterinin söz konusu erişim imkanını sağlamada veya Kurulum Hizmetlerine ilişkin diğer sorumluluklarını yerine getirmede gecikmesi nedeniyle Kurulum Hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde yaşanan gecikmelerden veya bu hizmetlerin gerçekleştirilememesinden IBM hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

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: