

## IBM Sterling Web Forms

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 Web Forms, 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 kullanıcısı ("Konuk Kullanıcı") ile Müşteri arasında elektronik ticaret gerçekleştirilmesine olanak sağlamaktadır. Konuk Kullanıcıya, desteklenen bir İnternet tarayıcısı aracılığıyla Bulut Hizmeti web sitesine erişerek elektronik formları görüntüleme ve işleme becerisini sağlamaktadır. Bulut Hizmeti, Müşteri ve Müşterinin Konuk Kullanıcıları tarafından karşıya yüklenen İçeriğin Müşteri ve Müşterinin Konuk Kullanıcıları tarafından görüntülenebilmesini sağlar.

Bulut Hizmeti, aşağıda belirtilenleri kapsamaktadır:

- Yönetim Sitesi - Bulut Hizmeti kullanıcısının duyurular oluşturmasına, Konuk Kullanıcının etkinliklerine ilişkin önceden tanımlanmış bir dizi raporu görüntülemesine ve işlemleri yürütmesi sırasında Konuk Kullanıcıya önceden tanımlanmış seçeneklerin ve verilerin sağlanmasına yardımcı olan veritabanlarını yönetmesine olanak sağlamaktadır.
- Web Formları Kullanıcı Sitesi - bir Konuk Kullanıcının, Kullanıcı tarafından okunabilen ve desteklenen bir İnternet tarayıcısı aracılığıyla görüntülenebilen bir arabirim ile sunulan elektronik ticaret belgelerini görüntüleyebilmesine izin vererek Konuk Kullanıcının Müşteri ile İnternet bağlantısı üzerinden elektronik ticaret yapmasını sağlar.
- Klasör Arama ve Ayrıntılar - Bulut Hizmeti kullanıcısına, Konuk Kullanıcının gelen kutusu, giden kutusu, arşiv ve önemsiz e-posta klasörlerinde yer alan belgelerin görünürlüğünü sağlamaktadır.

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, Müşterinin çalışanlarının veya Konuk Kullanıcıların, kişisel bilgilere erişme, bunları güncelleme, düzeltme veya 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.

### 2. Güvenlik Tanımı

Bu Bulut Hizmeti, IBM'in <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> adresinde sağlanan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar 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 müşteri makinesi ya da diğer üçüncü kişi ağları arasında veri aktarımı sırasında içeriği şifrelemez. Bulut Hizmeti içeriği, atıl durumda veri aktarımını beklerken şifrelemez. Bulut Hizmetine ekmeden önce içeriği şifrelemekten Müşteri sorumludur.

### 3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

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

#### 3.1 Kullanılabilirlik Alacakları

Müşteri, Bulut Hizmetinin kullanımını etkileyen bir Olaydan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirimini kaydettirmelidir. Müşteri, her türlü sorun tanılama ve çözümleme sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin koşulları karşılanmadığında, sözleşmenin yürürlükte olduğu ayın sona ermesinden itibaren üç iş günü içerisinde bir destek bildirim 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. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapalı kalma olayını raporladığı zamandan başlayıp Bulut Hizmetinin yeniden çalışmaya başladığı zamana kadar geçen süre esas alınarak ölçülür ve bu süreye şunlar dahil değildir: planlı ya da önceden duyurulmuş bir bakım için yapılan kesintiler, 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. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu her Ay boyunca Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Sözleşmenin yürürlükte olduğu herhangi bir ayda verilen telafi ücretinin toplamı, Bulut Hizmeti için yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan fazla olmayacaktır.

Paket halindeki Bulut Hizmetleri (paket haline getirilmiş ve birleşik tek bir fiyat karşılığında tek bir ürün olarak satılan bağımsız Bulut Hizmeti ürünleri) için telafi ücreti, her bağımsız Bulut Hizmetinin aylık abonelik ücreti değil, paket halindeki Bulut Hizmetinin aylık tek birleşik fiyatı temel alınarak hesaplanacaktır. Müşteri, herhangi bir zamanda, pakete dahil olan bağımsız Bulut Hizmetlerinden yalnızca birine ilişkin talep gönderebilecektir.

#### 3.2 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	%2
< %99,0	%5
< %95,0	%10

\* 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.

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 çıkartılır 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 yüzde beş (%5) oranında kullanılabilirlik alacağı
43.200 toplam dakika	

## 4. 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 bildirim 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 sorun bildirimlerinin takip edilmesi amacıyla kullanılır:

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
1	<b>Kritik 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 etmektedir. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirmektedir.	1 saat içinde	7x24
2	<b>Önemli 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 iş etkisi:</b> Hizmetin ya da işlevselliğin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
4	<b>Asgari iş etkisi:</b> Bir sorgu ya da teknik olmayan bir taleptir.	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

## 5. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

### 5.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Kuruluş Kimliği** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Kuruluş Kimliği, aşağıdakiler de dahil olmak, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, Bulut Hizmeti ortamı kapsamında farklı terimlerle ifade edilebilen özel bir tanıtıcıdır: Müşteri Kimliği, Çözüm Ortağı Kimliği, Sağlayıcı Kimliği, Satıcı Firma Kimliği veya Bulut Hizmeti kapsamındaki EDI (elektronik veri iletişimi) Kimliği. Müşterinin İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetinin içerdiği toplam Kuruluş Kimliği sayısını karşılamak için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

IBM Sterling Supplier Portal için Kuruluş Kimliği, ticari kuruluşun kurumsal yapısı dikkate alınmaksızın, bu ticari kuruluşa ilişkin özel tanıtıcıdır.

### 5.2 Kurulum Ücretleri

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

### 5.3 Kısmi Aylık Ücretler

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

### 5.4 Limit Aşımı Ücretleri

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

## 5.5 İsteğe Bağlı Olarak Sunulan Hizmet Ücretleri

İsteğe Bağlı ücretler, İşlem Belgesinde belirtildiği şekilde, Müşteri tarafından İsteğe Bağlı parçanın etkinleştirilmesi talep edildiğinde geçerli olacaktır.

## 6. Süre ve Yenileme Seçenekleri

Bulut Hizmetinin süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, Bulut Hizmetine erişiminin 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 yenilenir.

Sürekli kullanım için: Müşteri, olanağı kullanımını sona erdireceğine ilişkin bildirim sürenin sona erme tarihinden otuz (30) gün önce yazılı olarak 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.

## 7. Ek Bilgiler

### 7.1 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 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.

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, içeriğinin IBM tarafından aşağıda belirtilen ülkelerin sınırları dışında işlenebileceğini kabul eder: Avustralya, Kanada, Fransa, Almanya, Hindistan, İrlanda, Hollanda, Birleşik Krallık ve ABD. Müşteri, IBM'in Bulut Hizmetinin sağlanması için makul ölçüler dahilinde gerekli olduğunu belirlediği durumlarda önceden bildirmek kaydıyla, bu ülke yerleri listesinde 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.

### 7.2 Derlenmiş Veriler

IBM (i) Müşterinin Bulut Hizmetini kullanmasına ilişkin anonim, toplanmış, özet verileri derleyip analiz edebilir ve (ii) bu derleme ve analiz sonucunda çeşitli raporlar, incelemeler, analizler ve başka çalışma ürünleri hazırlayabilir (topluca, "Derlenmiş Veriler" olarak anılır). 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.

### 7.3 Konuk Kullanıcı Erişimi

Müşterinin Konuk Kullanıcılarının, Bulut Hizmetine erişmeleri ve bu olanağı kullanmaları için IBM tarafından sağlanan bir çevrimiçi sözleşmeyi imzalamaları gerekebilir. 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.

## 7.4 Veri Aktarımı

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. Müşterinin ticaret ortağı topluluğu için Bulut Hizmetleri ortamı aracılığıyla sağlanan içeriğin göndericileri ve alıcıları, bu içeriği gizli tutmayabilir. Müşterinin içeriği Bulut Hizmetleri ortamında ve IBM ile diğer üçüncü kişi ağları üzerinde aktarım sırasında okunamaz ya da şifresi çözülemez hale getirmek için içeriği şifrelemesi gerekmektedir. İçeriğin IBM ve diğer üçüncü kişi ağları üzerinden aktarılması için kullanılacak protokolleri ve yöntemleri seçme ve bunlara ilişkin riskleri üstlenme sorumluluğu Müşteriye aittir.

IBM, yalnızca Bulut Hizmetini sağlamak amacıyla veya geçerli yasalar ya da yasal süreçler tarafından zorunlu kılınması durumunda, İçeriği Müşterinin veya Müşterinin müşterilerinin, tedarikçilerinin ve iş ilişkisi içerisinde olduğu tüzel kişiliklerin ("Ticari Ortaklar" olarak anılacaktır) bulunduğu ülke dışına aktarabilir ya da bu ülkenin sınırları dışında depolayabilir.

Bulut Hizmeti, IBM ile doğrudan 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" ve her bir üçüncü kişi de "Ara Bağlantı Hizmeti Sağlayıcı" olarak anılır) aracılığıyla Müşterinin Ticari Ortaklarına İçerik gönderilmesini ya da Müşterinin Ticari Ortaklarından Veri alınmasını kapsayabilir. Müşteri ile bir ara bağlantı sağlayıcı arasında imzalanan ayrı bir sözleşmede aksi belirtilmedikçe, ara bağlantı sağlayıcıların Bulut Hizmetine ilişkin herhangi bir sorumluluğu yoktur.

## 7.5 Kurulum

Müşteri, IBM'den herhangi bir ücret talep etmeksizin, Bulut Hizmetinin kurulmasına ilişkin olarak sistemlerine, bilgilerine, personeline ve kaynaklarına yeterli ölçüde erişim sağlayacaktır ve diğer sorumluluklarını yerine getirecektir.

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: