

IBM Commerce Insights

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. IBM Commerce Insights

IBM Commerce Insights, IBM eCommerce platformunun (WebSphere Commerce V8 veya WebSphere Commerce-based Commerce on Cloud service) iş kullanıcılarına analitik ve iş verilerine dayalı olarak daha iyi ve daha bilgiye dayalı karar alma konusunda yardımcı olan bir çözümdür. Commerce Insights, kullanıcıya mağaza kataloğu ve çevrimiçi site bağlamında web analitiği verilerine, envanter verilerine ve satış planı verilerine ilişkin görünüm sağlar. Commerce Insights, iş kullanıcılarının IBM eCommerce platformunda ticari satış taktiklerini yürütmeleri için doğrudan eyleme geçmelerini sağlar.

IBM Commerce Insights, aşağıdakiler de dahil olmak üzere farklı veri kaynakları için veri akışı ve karşıya dosya yükleme seçeneklerini sağlar.

- WebSphere Commerce veya Commerce on Cloud yazma eşgörünümünden ürün ve kategorilere ilişkin bilgi akışı
- Envanter verileri için envanter sisteminden veri akışı
- Ürün ve kategoriler için satış planı verileri için karşıya dosya yükleme olanakları
- IBM Digital Analytics'ten web analitiği verileri

IBM Commerce Insights, IBM Digital Analytics ürününün bileşenlerini içerir. IBM Digital Analytics, müşterilerin Web siteleriyle etkileşim kuran Web ziyaretçilerini takip etmesine olanak sağlayan ve toplanan bu verileri esas alan raporlar ve temel performans göstergeleri sunan bir çözümdür. Veriler, Bulut Hizmeti için Sunucu Çağrılarını aracılığıyla toplanır. Bir Sunucu Çağrısı, bir Müşteri Kimliği için takip edilen bir ziyaretçi tarafından başlatılan etiketlenmiş bir olay sonucunda Bulut Hizmetine aktarılan ve bu hizmet tarafından işlenen verilerdir. Bu etiketlenmiş veriler daha sonra, ziyaretçi davranışının anlaşılmasına yardımcı olması amacıyla, Commerce Insights kullanıcı arabirimi aracılığıyla sunulan raporların oluşturulması için Bulut Hizmeti tarafından işlenir.

IBM Digital Analytics hizmeti için, Müşteriye, ek bir ücret talep edilmeksizin en fazla on (10) adet olmak üzere uygun sayıda Müşteri Kimliği sağlanır. 10 adet Müşteri Kimliği, tek tek bağımsız kimlikler olabilir ya da çok sayıda siteyi kapsayan bir ortamda, 10 adet Müşteri kimliği, genel ana kimlikler ile bağlı kimliklerin bir kombinasyonu olabilir (burada bağlı kimlikler, birleşik raporlama için bir genel ana kimlik oluşturabilir).

IBM Commerce Insights içinde yer alan IBM Digital Analytics bileşenleri, her bir yer / Müşteri Kimliği için verileri toplama ve saklama olanağı sağlar. En iyi uygulamalara ilişkin işlenmemiş verilerden oluşturulan raporlardan meydana gelen kayıtlı "Standart Rapor Verileri", Müşteri ayarlaması olmaksızın her gece otomatik olarak işlenir. Bulut Hizmeti, Müşterinin Standart Raporlarını periyodik olarak ilerleyen yirmi yedi (27) ay boyunca saklayacaktır.

Müşteri, yeri etiketlemek için IBM Digital Analytics Digital Data Exchange çözümünü kullanmayı seçebilir. Digital Data Exchange çözümü, Müşterilere Web sitesi ve mobil sayfa etiketlerinin yapılandırılması ve devreye alınması için tek bir arabirim sağlar. Digital Data Exchange, bir Müşterinin Web ya da mobil sitesinde devreye alınacak IBM etiketlerini ve IBM Çözüm Ortağı etiketlerini yönetmesine olanak sağlar. Digital Data Exchange kullanıcı arabirimi, etiketleme süreci üzerinde doğrudan denetim sağlar ve kullanıcıların etiketlerin yürütülmesini tanımlamaları için bir dizi kural doğrultusunda sayfa etiketlerini ve sayfa gruplarını belirlemelerine imkan tanır. IBM Digital Data Exchange Müşterileri, güncel ve geçmişte çok sayıda ortamda devreye alınmış IBM etiketlerini, IBM Çözüm Ortağı etiketlerini ve özel JavaScript ya da patentli kodu yönetebilir.

1.1 İsteğe bağlı eklentiler

IBM Commerce Insights for Watson Analytics, iş kullanıcılarının IBM Watson Analytics'i kullanarak ayrıntılı arama ve görselleştirme yapabilmesi için onlara kullanıma hazır ve tutarlı veriler sağlayan isteğe bağlı bir eklenti çözümdür. Commerce Insights for Watson Analytics, IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service tarafından sağlanan web analitiği verilerini dönüştürür ve Müşteri adına bu verilerin Müşterinin IBM Watson Analytics hizmetine yüklenmesini otomatikleştirir.

IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service, Müşterinin Bulut Hizmetine sağladığı işlenmemiş verileri içeren günlük veri çıkışı doğrudan belirleyen ve zamanlayan bir veri akışı yapılandırması ve etkinleştirilmesi modülü sunar. Veri dışı aktarıma sonucunda teslim edilecek çıktı, her bir Ziyaretçinin önceki gün gerçekleştirdiği sayfa görüntüleme, ürün görüntüleme, alışveriş, sipariş, kayıt ve diğer takip edilen etkinliklerine ilişkin belirli bilgileri içeren tanımlanmış bir biçimlendirmeye sahip çok sayıda dosyadan (Müşteri tarafından seçilen şekilde) oluşmaktadır. IBM Digital Analytics Import kullanıcı arabiriminin kullanımı, Digital Data Feed içe aktarma modülünün yapılandırılması için sağlanır.

IBM Watson Analytics Personal Edition veya IBM Watson Analytics Professional Edition aboneliklerinin ayrı ayrı satın alınması gerekir.

2. Güvenlik Tanımı

Bu Bulut Hizmeti, <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> adresinde sağlanan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına 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, kişisel veriler veya özel nitelikli kişisel veriler 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.

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.

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 bildirim kaydını 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 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. 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 aya ilişkin toplam telafi ücreti, Bulut Hizmetinin yıllık ücretinin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

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	%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. 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 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 Hizmeti için teknik destek e-posta, telefon ve bir çevrimiçi bildirim formu sistemi aracılığıyla sağlanacaktır. IBM, teknik destek iletişim bilgilerini ve diğer bilgi ve süreçleri içeren IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Desteği El Kitabı'nı sağlayacaktır. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Destek Saatleri İçindeki Yanıt Süresi Hedefleri
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
2	Önemli iş etkisi: Hizmetin bir özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da Müşteri iş teslim tarihlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	2 iş saati içinde
3	Önemsiz iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğinin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde
4	Asgari iş etkisi: Bir sorgu veya teknik olmayan istek	1 iş günü içinde

5. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

5.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Etkin Kullanıcı** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Etkin Kullanıcı, Bulut Hizmetine doğrudan veya dolaylı olarak herhangi bir araç ile (örneğin: bir çoklayıcı program, aygıt veya uygulama sunucusu aracılığıyla) herhangi bir şekilde erişen benzersiz bir kişidir. Müşteri, Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine erişimi olan Etkin Kullanıcı sayısını kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda yetki edinmelidir.

Bu Bulut Hizmetinin amaçları açısından, Bulut Hizmetinin birden fazla kullanıcı eşgürünümünün tedarik edildiği durumlarda, Bulut Hizmetinin her kullanıcı eşgürünümü için ayrı Etkin Kullanıcı yetkileri gereklidir.

- b. **Eşgörünüm** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi içerisinde erişilmesine ve kullanılmasına izin verilen her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinmesi gerekir.

5.2 Kısmi Aylık Ücretler

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

5.3 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.

6. 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.

7. Etkinleştirme Yazılımı

Bu Bulut Hizmeti, yalnızca Bulut Hizmetinin süresi boyunca ve Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımı ile bağlantılı olarak kullanılacak olan etkinleştirme yazılımları içermektedir.

8. Ek Koşullar

8.1 Kullanım Bilgilerini İzleme

Müşteri, IBM'in Bulut Hizmetinin normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla Müşteriden (çalışanlarından ve yüklenicilerinden) Bulut Hizmetinin kullanımına ilişkin kişisel veriler toplayabileceğini bildiğini 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 verileri, yukarıda belirtilen amaç uyarınca IBM, diğer IBM şirketleri ve bunların alt yüklenicileri içerisinde, IBM'in ve alt yüklenicilerinin iş yaptıkları herhangi bir yerde, uygulanabilir olan hukuka uygun olarak işleme için izin alacağını ya da almış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin toplanan kişisel verilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

8.2 Üçüncü Kişi Hizmetleri

Bulut Hizmeti, üçüncü kişi veri hizmetlerine, veritabanlarına, web hizmetlerine, yazılımlarına veya diğer üçüncü kişi içeriklerine bağlantılar veya bunlarla bütünleştirmeleri içerebilir ("Üçüncü Kişi Hizmetleri") veya bunlara erişmek için kullanılabilir. Üçüncü Kişi Hizmetleri, Bulut Hizmetinin bir parçası değildir. Üçüncü Kişi Hizmetlerine erişim, MÜLKİYETE, HAK İHLALİ YAPILMAYACAĞINA VEYA MÜDAHALEDE BULUNULMAYACAĞINA DAİR GARANTİLER İLE BİR ÜRÜN VEYA HİZMETİN TİCARİ SATIŞ KOŞULLARINA VE BELİRLİ BİR AMACA UYGUNLUĞA İLİŞKİN ZİMNİ GARANTİLER VE KOŞULLAR DA DAHİL OLMAK ÜZERE AÇIK VEYA ZİMNİ HİÇBİR GARANTİ VERİLMEKSİZİN "OLDUĞU GİBİ" esasıyla sağlanır. Kişisel verilerin toplanması, kullanılması, işlenmesi ve iletilmesi ile ilgili her türlü ilke dahil olmak üzere söz konusu Üçüncü Kişi Hizmetlerine erişmek veya bunları kullanmak için üçüncü kişilerle ayrı sözleşmeler imzalamaktan ve bu sözleşmelere uymaktan Müşteri sorumludur. IBM, bu tür ayrı sözleşmelerin hiçbirine taraf değildir ve Müşteri, Bulut Hizmetiyle bağlantılı olarak kullanmak istediği ölçüde, bu tür ayrı sözleşmelerin koşullarına uymayı kabul eder. IBM'e bir Üçüncü Kişi Hizmetinden iletilen herhangi bir veri veya içerik, söz konusu Üçüncü Kişi Hizmetinin bütünleştirmesiyle ilgili olarak, Bulut Hizmetine ilişkin belgelerde açıklandığı şekilde kullanılır ve işlenir. Müşteri, Bulut Hizmeti ile Üçüncü Kişi Hizmeti arasındaki herhangi bir veriyi veya diğer içeriği iletmek veya erişime sunmak için gereken her türlü rızayı ve yetkiyi edindiğinden emin olacak ve bunu IBM'e garanti ve beyan edecektir. Müşteri,

Üçüncü Kişi Hizmetlerinin ve kullanıma sunulan bu hizmetlerin tabi olduğu üçüncü kişi hüküm ve koşullarının, IBM'in denetiminde olmadığını ve Üçüncü Kişi Hizmetinin ve/veya Bulut Hizmetinin Üçüncü Kişi Hizmetleriyle bütünleştirilmesinin herhangi bir zamanda değişikliğe uğrayabileceğini, sona erdirebileceğini veya geri çekilebileceğini anlar.