

IBM Sterling Web Forms (IBM Sterling Web Formları)

Bu Hizmet Tanımında, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmeti açıklanır. Müşteri, sözleşmeyi imzalayan taraf ile onun yetkili kullanıcılarını ve Bulut Hizmetinin alıcılarını ifade eder. İlgili Fiyat Teklifi ile Yetki Belgesi, ayrı İşlem Belgeleri olarak sağlanır.

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 oluşturmaya, 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.

2. İçeriğin ve Verilerin Korunması

Veri İşleme ve Veri Koruma Veri sayfasında (Veri Sayfası), işlenmesi mümkün olan İçeriğin türü, ilgili işleme etkinlikleri, veri koruma özellikleri ve İçeriğin saklanması ve iadesine ilişkin Bulut Hizmetine özgü bilgiler sağlanır. Bulut Hizmetinin ve varsa, veri koruma özelliklerinin kullanımına ilişkin herhangi bir ayrıntı ya da açıklama ve koşullar, Müşterinin sorumlulukları da dahil olmak üzere bu maddede belirtilmiştir. Müşteri tarafından seçilen seçeneklere bağlı olarak, Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımı için geçerli olabilecek birden fazla Veri Sayfası mevcut olabilir. Veri Sayfası, yalnızca İngilizce dilinde kullanılabilir ve yerel dilde mevcut değildir. Taraflar, yerel kanunların ya da teamüllerin uygulamaları dikkate alınmaksızın, İngilizce dilini anladıklarını ve bu dilin, Bulut Hizmetlerinin satın alınmasına ve kullanımına ilişkin uygun bir dil olduğunu kabul ederler. Aşağıdaki Veri Sayfası/Sayfaları, Bulut Hizmeti ve bu kapsamda mevcut olan hizmetler için geçerlidir. Müşteri, i) IBM'in yalnızca kendi takdirinde olmak üzere Veri Sayfasını/Sayfalarını muhtelif zamanlarda değiştirebileceğini ve ii) anılan değişikliklerin önceki sürümlerin yerini alacağını kabul eder. Veri Sayfasında/Sayfalarında yapılacak herhangi bir değişikliğin amacı, i) mevcut taahhütlerin iyileştirilmesi ya da daha açık hale getirilmesi, ii) benimsenmiş güncel standartlara ve geçerli yasalara uyumluluğun sürdürülmesi ya da iii) ek taahhütler sağlanması olacaktır. Veri Sayfasında/Sayfalarında yapılacak hiçbir değişiklik, bir Bulut Hizmetinin veri korumasını esaslı olarak azaltmayacaktır.

Geçerli Veri Sayfasının/Sayfalarının Bağlantısı/Bağlantıları:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413339598184>

Müşteri, bir Bulut Hizmeti için mevcut veri koruma özelliklerini sipariş etmek, etkinleştirmek ya da kullanmak üzere gerekli işlemleri gerçekleştirmekten sorumludur ve İçeriğe ilişkin herhangi bir veri koruma kanununun gereksinimlerinin ya da diğer hukuki gereksinimlerin yerine getirilmesi de dahil olmak üzere anılan işlemleri gerçekleştirmemesi durumunda Bulut Hizmetlerinin kullanımına ilişkin sorumluluğu kabul eder.

İçeriğe dahil olan kişisel veriler için Avrupa Genel Veri Koruma Yönetmeliği'nin (EU/2016/679) (GVKY-GDPR) geçerli olması halinde ve geçerli olduğu ölçüde, IBM'in <http://ibm.com/dpa> adresinde yer alan Veri İşleme Ek Sözleşmesi ve Veri İşleme Ek Sözleşme Ek(ler)i geçerli olur ve atif yoluyla Sözleşmeye dahil

edilir. Bu Bulut Hizmeti için geçerli olan Veri Sayfaları, Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki olarak geçerli olacaktır. Veri İşleme Ek Sözleşmesi uygulanıyorsa, IBM'in değişiklikleri Alt İşleyenlere bildirme yükümlülüğü ve Müşterinin söz konusu değişikliklere itiraz etme hakkı Veri İşleme Ek Sözleşmesinde belirtildiği şekilde uygulanacaktır.

2.1 Veri Kullanımı

IBM, Müşterinin Bulut Hizmetinden kaynaklanan ve Müşterinin İçeriğine (İçgörüler) özgü olan veya başka bir şekilde Müşteriyi tanımlayan sonuçları kullanmayacak veya açıklamayacaktır. Bununla birlikte IBM, herhangi bir kişisel verinin ek bilgiler kullanmadan belirli bir kişiyle ilişkilendirilmemesini sağlamak için kişisel tanıtıcıların kaldırılması kaydıyla, Bulut Hizmetinin sağlanması sırasında İçeriği ve İçerikten kaynaklanan diğer bilgileri (İçgörüler hariç) kullanabilir. IBM, bu verileri yalnızca araştırma, testler ve olanak geliştirmesi amaçlarıyla kullanacaktır.

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, iş üzerinde kritik etkisi olan ve Bulut Hizmetini kullanılamaz hale getiren bir sorundan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirimini kaydı açtırmalıdır. 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 içinde 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 düzenlenecek bir faturaya alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapalı kalma olayını raporladığı zamandan itibaren 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.

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'den daha az | %2 |
| %99'dan daha az | %5 |
| %95'ten az | %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.

4. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek, e-posta aracılığıyla ve bir çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. IBM'in https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html adresinde bulunan hizmet olarak sunulan yazılım destek el kitabı, teknik destekle ilgili iletişim bilgilerinin yanı sıra diğer bilgi ve süreçleri içerir. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

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.

5.2 Limit Aşımı Ücretleri

Ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetinin fiili kullanımı Yetki Belgesinde belirtilen yetkiyi aşarsa, limit aşımı ücreti için, limit aşımını izleyen ayda İşlem Belgesinde belirtilen şekilde ücret üzerinden Müşteriye fatura düzenlenecektir.

5.3 Faturalama Sıklığı

IBM, vade bitiminde ödenecek olan limit aşım ücretleri ve kullanım tipi ücretleri dışında, seçili faturalama sıklığına bağlı olarak, ödenmesi gereken ücretler için faturalama sıklığı süresinin başında Müşteriye fatura düzenleyecektir.

5.4 Doğrulama

Müşteri, i) Müşterinin Sözleşmeye uygunluğunun IBM ile IBM'in bağımsız denetçisi tarafından doğrulanması için makul ölçüler dâhilinde gerekli olduğu şekilde kayıt ve sistem aracı çıktıları tutacak ve talep edilmesi durumunda bunları sağlayacaktır ve ii) IBM'in ilgili tarihte geçerli olan tarifeleri uyarınca gerekli yetkileri en kısa süre içinde sipariş edecek ve bunların ücretleri ile IBM tarafından bir faturada belirtilen şekilde, söz konusu doğrulama sonucunda belirlenen diğer ücretleri ve yükümlülükleri ödeyecektir. Bu uygunluk doğrulaması yükümlülükleri, bu Bulut Hizmetinin süresi ve bunu izleyen iki yıl boyunca yürürlükte kalacaktır.

6. Süre ve Yenileme Seçenekleri

Bulut Hizmetinin süresi, Yetki Belgesinde belgelendiği 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, 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. Ek Koşullar

7.1 Genel

Müşteri, IBM'in bir basın veya pazarlama iletişiminde Müşteriyi Bulut Hizmetlerinin bir abonesi olarak kamuya açık bir şekilde referans verebileceğini kabul eder.

Müşteri, Bulut Hizmetlerini tek başına veya diğer ürünlerle veya hizmetlerle birlikte, aşağıda belirtilen yüksek riskli faaliyetlerden herhangi birini desteklemek amacıyla kullanamaz: Nükleer tesisler, toplu taşıma sistemleri, hava trafik kontrol sistemleri, otomatik kontrol sistemleri, silah sistemleri, hava aracı navigasyonu veya iletişimi veya program hatasının ölüm veya ciddi bir bedensel yaralanma tehdidi doğurabileceği diğer herhangi bir etkinliğin tasarlanması, inşası, denetimi veya bakımı.

7.2 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.

7.3 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 kanun ya da yasal süreçler tarafından zorunlu kılınması durumunda, İçeriği Müşterinin veya Müşterinin müşterilerinin, tedarikçilerinin ve iş ilişkisi içerisinde olduğu tüzel kişiliklerin (İş Ortakları) 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 Sağlayıcı") aracılığıyla Müşterinin İş Ortaklarına İçerik gönderilmesini ya da Müşterinin İş Ortaklarından İçerik 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.

7.4 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 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: