

IBM Watson Commerce Professional Services (IBM Watson Profesyonel Ticaret Hizmetleri)

Müşterinin siparişi kabul edildikten sonra bu Hizmet Tanımı, Müşterinin Bulut Hizmetini desteklemek amacıyla Hızlandırma Hizmetleri için geçerlidir. Müşterinin siparişine ilişkin fiyatlandırma ve ek ayrıntıları geçerli sipariş belgelerinde sağlanır.

1. Hızlandırma Hizmeti

IBM Account Director Commerce Services (IBM Hesap Yöneticisi Ticaret Hizmetleri), mevcut Commerce (Ticaret) çözümlerinin hem mevcut hem de planlanan çözüm portföyleriyle bağlantılı olarak pratik bir biçimde uygulanmasına odaklanan stratejik ve taktiksel danışmanlık sağlar ve bunun için genel iş amaçları ve hedefleri ile operasyonel süreçleri ve şirket yapılarını dikkate alır.

Aşağıdaki maddelerde açıklanan her bir Account Director Commerce Services hizmeti, belirtilen zaman aralığı ve her olanak için geçerli olan azami saat taahhüdü içerisinde sağlanan aşağıdaki ortak hizmetleri içerir:

- IBM'in Müşterinin iş modeli hakkında daha fazla bilgi edinmesine ve stratejik yol haritasını desteklemeye yardımcı olacak geliştirilmiş ticaret performansına yönelik fırsatları ortaya çıkarmasına olanak tanıyarak, aktif bir keşif oturumu gerçekleştirmek için proje başlangıcında yapılacak bir başlatma toplantısı Başlatma toplantısı, uzaktan sağlanan Altı Aylık Hizmetler hariç olmak üzere, Müşterinin iş yerinde gerçekleştirilecektir.
- Müşterinin stratejik gereksinimlerini ve taktik fırsatlarını destekleyen uygun projeleri belirlemek üzere tasarlanmış bir Stratejik Yol Haritası. Projeler; kısa vadeli fırsatlar, genel iş etkisi, bağımlılıklar, ön koşullar, bütçe ve proje süresi dikkate alınarak, Stratejik Yol Haritası aracılığıyla öncelik sırasına konur ve üç aylık olarak planlanır. Yol Haritası, mevcut proje durumunu ve öncelik sırasına koyma işlemini yansıtacak şekilde haftalık/aylık olarak güncellenecektir. Bu uzaktan sağlanan bir hizmettir.
- Kısa ve uzun vadeli hedefleri ve iş hedeflerini desteklemek üzere Müşteriye haftalık aktif stratejik danışmanlık ve yönlendirme sağlanması ve ayrıca, yol haritası girişimlerini desteklemek üzere haftalık durum toplantıları. Bu saatler, haftalık olarak sağlanır. Bu uzaktan sağlanan bir hizmettir.
- Müşterinin endüstri, ticaret fırsatlarının ve önemli iş hedeflerinin ya da iş dinamiklerindeki değişikliklerin incelenmesi amacıyla gerçekleştirilen, Müşterinin başarısı üzerinde en yüksek oranda etkili olacak fırsatlara öncelik verilmesi için gerekli olan planlama ve stratejiye odaklanan ve devam edilmesi için bir çalışma planı belirleyen zamanlanmış, tek günlük stratejik toplantılar. Tek günlük stratejik toplantılar, uzaktan sağlanan Altı Aylık Hizmetler hariç olmak üzere, Müşterinin iş yerinde gerçekleştirilecektir.

IBM Account Director Commerce Services, yalnızca aşağıdaki IBM Cloud Hizmeti olanaklarıyla birlikte kullanılabilir:

- IBM WebSphere Commerce Managed Hosted (IBM WebSphere Ticaret Yönetilen Barındırılan)
- IBM Watson Commerce Insights, IBM Dynamic Pricing ve IBM CPQ dahil olmak üzere IBM Digital Commerce
- IBM Watson Content Hub
- IBM Digital Experience on Cloud
- IBM Inventory Visibility, IBM Store Engagement, IBM Call Center ve IBM Watson Order Optimizer dahil olmak üzere IBM Order Management

Her olanak için belirtilen toplu en fazla danışmanlık süresi (saat), yalnızca en fazla süreyi ifade eder ve geçerli hizmet süresinin sonu itibarıyla geriye kalan kullanılmamış saatlerin geçerliliği sona erer ve bunlar iptal edilir.

1.1 Hizmetler

Müşteri, aşağıda belirtilen mevcut hizmetler arasından seçim yapabilir.

1.1.1 IBM Account Director Commerce Light Annual Services (IBM Hesap Yöneticisi Basit Ticaret Yıllık Hizmetleri)

IBM Account Director Commerce Light Annual Services, yukarıdaki IBM Account Director Commerce Services maddesinde özetlenen hizmetleri bir (1) yıllık bir taahhüt içerisinde, toplu en fazla 250 danışmanlık saati ile sağlar.

1.1.2 IBM Account Director Commerce Six Month Services (IBM Hesap Yöneticisi Ticaret Altı Aylık Hizmetleri)

IBM Account Director Commerce Six Month Services, yukarıdaki IBM Account Director Commerce Services maddesinde özetlenen hizmetleri altı (6) aylık bir taahhüt içerisinde, toplu en fazla 250 danışmanlık saati ile sağlar. Altı Aylık Hizmet taahhüdü, uzaktan sağlanan bir hizmettir.

1.1.3 IBM Account Director Commerce Annual Services (IBM Hesap Yöneticisi Ticaret Yıllık Hizmetleri)

IBM Account Director Commerce Annual Services, yukarıdaki IBM Account Director Commerce Services maddesinde özetlenen hizmetleri bir (1) yıllık bir taahhüt içerisinde, toplu en fazla 500 danışmanlık saati ile sağlar.

1.1.4 IBM Account Director Commerce Consulting Services (IBM Hesap Yöneticisi Ticaret Danışmanlık Hizmetleri)

IBM Account Director Commerce Consulting Services, yukarıdaki IBM Account Director Commerce Services maddesinde özetlenen hizmetleri bir (1) yıllık bir taahhüt içerisinde, toplu en fazla 840 danışmanlık saati ile sağlar.

2. Veri İşleme ve Veri Koruma Sayfaları

İçeriğe dahil olan kişisel veriler için Avrupa Genel Veri Koruma Yönetmeliğinin (EU/2016/679) (GVKY) geçerli olması durumunda ve geçerli olduğu ölçüde, IBM'in <http://ibm.com/dpa> adresinde yer alan Veri İşleme Ek Sözleşmesi ve Veri Sayfası/Sayfaları geçerli olacaktır ve Sözleşmeden öncelikli olarak uygulanacaktır.

Aşağıda belirtilen bağlantılarda yer alan Veri Sayfası/Sayfaları, işlenebilecek İçerik türleri, ilgili işleme etkinlikleri, veri koruma özellikleri ve içeriğin saklanması ve iadesine ilişkin belirli bilgiler dahil olmak üzere Bulut Hizmetlerine ve seçeneklerine ilişkin ek veri koruma bilgileri sağlar. Veri Sayfaları, yalnızca İngilizce dilinde mevcut olabilir 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. Veri İşleme Ek Sözleşmesinin amaçları uyarınca, bu Veri Sayfası/Sayfaları aynı zamanda Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki/Ekleri olarak hizmet edecektir.

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd-dpa-labor>

3. Hizmet Seviyeleri ve Teknik Destek

Bu Hizmet Tanımı için hiçbir Hizmet Seviyesi Sözleşmesi veya Teknik Destek sağlanmaz.

4. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

4.1 Ücret Ölçüleri

Hızlandırma Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Taahhüt, Bulut Hizmetleri ile bağlantılı bir profesyonel hizmet ya da eğitim hizmetidir.

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 Malzemeler

Bu olanakların sağlanması sırasında IBM tarafından oluşturulan ve Müşteriye teslim edilen malzemeler (bu malzemelere temel teşkil edebilecek, önceden mevcut olan herhangi bir iş hariç olmak üzere), geçerli yasanın izin verdiği ölçüde, istisna akdi karşılığı yapılan işlerdir ve bu malzemelerin mülkiyeti Müşteriye aittir. Müşteri, IBM'e, bu malzemeleri kullanması, yürütmesi, çoğaltması, görüntülemesi, gerçekleştirilmesi, alt lisansını vermesi, dağıtması ve bu malzemelerden işleme eserler oluşturması için geri alınamayan, kalıcı, münhasır olmayan, dünya çapında geçerli ve ücreti ödenmiş bir lisans verir.

5.2 Müşteri Yerinde Sunulan Hizmetler

Hizmetin bir IBM tesisinde gerçekleştirilmesi durumunda, Müşteri, IBM'in Hizmeti sağlamak için küresel kaynaklardan (kalıcı oturma izni olmayan kişilerin yerel olarak kullanılması ve dünya çapındaki tesislerin personeli) yararlanmasına izin verildiğini anlar ve kabul eder.

Hizmetin Müşterinin lokasyonunda gerçekleştirilmesi durumunda, IBM'in yükümlülüklerini yerine getirmesi, Müşterinin aşağıda belirtilen sorumluluklarını IBM'den ücret talep etmeksizin yönetmesine ve yerine getirmesine bağlıdır. Bu sorumlulukların yerine getirilmesindeki herhangi bir gecikme, IBM'in Hizmeti tamamlama yeteneğini etkileyebilir. Müşteri yerinde geçirilecek her geçerli gün, en fazla sekiz çalışma saatinden oluşacak ve Amerika Birleşik Devletlerindeki ya da Müşteri ile IBM tarafından karşılıklı olarak kabul edilecek bir başka ülkedeki Müşteri lokasyonunda yürütülecektir. Müşteri aşağıda belirtilenleri yerine getirecektir:

- IBM tarafından sağlanmıyorsa, IBM'e toplantı yerinin adresini ve ayrıntılarını sağlayacaktır;
- IBM personelinin Müşteri yerinde çalıştığı sürece kullanabilmesi için güvenli erişim, uygun ofis alanı, tedarik malzemeleri, mobilya, İnternet'e yüksek hızlı bağlantı ve diğer tesis olanaklarını sağlayacaktır; ve
- Tesisler IBM tarafından sağlanmıyorsa, Müşteriye ait tesislerdeyken, IBM'e ait tüm donanım ve yazılımların güvenli bir şekilde depolanmasından sorumlu olacak ve tüm odaların her zaman kilitli tutulmasını sağlayacaktır.

5.3 Müşterinin Sorumlulukları

Müşteri, IBM ile iletişim kurması ve bu projeye ilgili olarak Müşteri adına hareket etmesi için bir İş Lideri atayacaktır.

Müşterinin İş Liderinin sorumluluklarına aşağıdakiler dahildir:

- Müşteri ile IBM tarafından farklı bir yanıt süresi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça, IBM'in talep ettiği bilgilerin, verilerin ve kararların, IBM'in talebini izleyen üç iş günü içerisinde temin edilmesi ve sağlanması.
- Müşterinin herhangi bir fatura veya faturalama gereksiniminin IBM Hesap Yöneticisi ile birlikte gözden geçirilmesi. IBM'in standart fatura biçiminden ya da faturalandırma prosedürlerinden sapma teşkil eden bu gibi gereksinimler fiyatı etkileyebilir.

5.4 Diğer Sorumluluklar

Müşteri aşağıda belirtilenleri yerine getirecektir:

- IBM'in Hizmetleri sağlamak üzere Müşterinin kaynaklarını ve sistemlerini gereken ölçüde kullanması ve erişmesi için gerekli olan tüm onayları alacak ve IBM'in bu kaynaklara erişmesini sağlayacaktır;
- IBM'e makul şekilde gereken uygun personeli, bilgileri ve malzemeleri kullanıma sunacaktır. IBM, Müşteri tarafından veya Müşteri adına sağlanmış doğru olmayan, eksik veya başka bakımlardan hatalı bilgi ve malzemeler nedeniyle ortaya çıkan herhangi bir hasar veya gecikmeden dolayı sorumlu olmayacaktır;
- IBM'in Hizmetleri sağlama yeteneğini etkileyebilecek üçüncü kişilerin sözleşmelerinden, yönetilmesinden, girdilerinden ve çalışmalarından sorumlu olacaktır. Hizmetle bağlantılı olarak kullanılacak tüm üçüncü kişi donanım, yazılım veya iletişim ekipmanından Müşteri tek başına sorumludur;

- d. Herhangi bir veritabanının içeriğinden, bu veri tabanına erişim ve veri tabanının kullanımına ilişkin denetimlerin seçiminden ve uygulanmasından ve depolanan verilerin yedeklenmesinden, kurtarılmasından ve güvenliğinden sorumlu olacaktır. Bu güvenlik aynı zamanda, Hizmetlerde kullanılan yazılımın ve verilerin bütünlüğünü ve güvenliğini yetkili olmayan personelin erişimine karşı korumak için gerekli olan prosedürleri de içerecektir;
- e. İlgili ise, IBM'in Hizmetleri gerçekleştirebilmek için makul ölçüler içerisinde gereksinim duyabileceği ofis alanını ve diğer olanaklar ile tesisleri IBM'e ve personeline sağlayacaktır.
- f. Proje için bir gündem oluşturma çalışmasına katılacak ve 1. Güne başlamadan önce nihai gündemi kabul edecektir; ve
- g. İnceleme için içeriği ve programla ilgili malzemeleri gerektiği şekilde sağlayacaktır.

5.5 Varsayımlar

Bu Hizmet Tanımında, aşağıda belirtilenler dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere belirli varsayımlar dikkate alınmıştır:

- Bu Hizmet Tanımında tanımlanan Hizmetlerin tamamı, IBM Yazılımı üzerinde, dahilinde veya IBM yazılımıyla bağlantılı olarak sağlanacaktır. IBM Hesap Yöneticileri, diğer ürünlerin özelliklerine, işlevlerine ve/veya yapılandırmasına ilişkin yönlendirme sağlamaktan sorumlu olmayacaktır.
- Standart iş saatleri, IBM tarafından uygulanan tatil günleri hariç olmak üzere, IBM kaynaklarının bulunduğu zaman diliminde hafta içi günlerde 08.30 ile 17.30 arasındaki saatler olarak tanımlanır.

5.6 Teslim Edilecek Malzemeler

IBM, danışmanlığı, bu Hizmet Tanımında ayrıntılı olarak belirtildiği şekilde sağlar. IBM tarafından bir Hizmet Tanımı (Proje Malzemeleri) kapsamında Müşteri için geliştirilen yazılı çalışmaların telif hakkı Müşteriye ait olacaktır. Müşteriye teslim edilen, ancak Hizmet Tanımı kapsamında oluşturulmamış yazılı çalışmalar ile anılan çalışmalar üzerinde Hizmet Tanımı kapsamında gerçekleştirilen herhangi bir değişiklik ya da iyileştirme (Mevcut Çalışmalar) Proje Malzemelerine dahil değildir. Bazı Mevcut Çalışmalar, ayrı bir lisans sözleşmesine tabidir (Mevcut Lisanslı Çalışmalar). IBM, Mevcut Lisanslı Çalışmalar olmayan Mevcut Çalışmaları kullanması, yürütmesi, çoğaltması, görüntülemesi, gerçekleştirilmesi ve bunlardan işleme eser hazırlaması için Müşteriye geri alınamaz (Müşterinin ödeme yükümlülüklerini yerine getirmesi kaydıyla), münhasır olmayan, dünya çapında geçerli bir lisans verir. IBM, Proje Malzemelerinde bulunan herhangi bir Müşteri gizli bilgisinin ifşa edilmesine karşı IBM tarafından koruma sağlanması kaydıyla, Proje Malzemelerini kullanması, yürütmesi, çoğaltması, görüntülemesi, gerçekleştirilmesi, alt lisansını vermesi, dağıtması ve bu Proje Malzemelerinden işleme eser oluşturması için geri alınamaz, münhasır olmayan, dünya çapında geçerli, ücreti ödenmiş bir lisansa sahip olmaya devam eder.

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: