

IBM Cognos Territory and Quota Management

Kullanım Koşulları, bu IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşullarından (“Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları”) ve aşağıdaki URL adresinde bulunan IBM Kullanım Koşulları - Genel Koşullardan (“Genel Koşullar”) oluşur: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Çelişki durumunda, Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları Genel Koşullara göre öncelikli olarak uygulanır. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişerek ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanarak veya sipariş ederek bu Kullanım Koşullarını kabul etmiş olur.

Kullanım Koşulları, ilgili olduğu şekilde, IBM Uluslararası Passport Advantage Sözleşmesine, IBM Uluslararası Passport Advantage Express Sözleşmesine veya Seçilmiş IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları İçin IBM Uluslararası Sözleşmesine (“Sözleşme”) tabidir ve Kullanım Koşulları ile birlikte taraflar arasındaki sözleşmenin tamamını oluşturur.

1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar

Aşağıdaki IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları kapsamında yer alır:

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

2. Ücret Ölçümleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, İşlem Belgesinde belirtilen şekilde aşağıdaki ücret sistem(ler)inden birinin kapsamında satılır:

- a. Erişim, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilebileceği ölçüm birimidir. Erişim, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını kullanmaya ilişkin haklardır. Müşterinin, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını kullanabilmesi için tek bir Erişim yetkisi edinmesi gerekir. VEYA BU OLANAK KAPSAMINDA SUNULAN İŞLEVLERDEN HİÇBİRİNE KATILMAYIN.
- b. Yetkili Kullanıcı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçüm sistemidir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına herhangi bir araç ile (örneğin: bir çoklayıcı program, aygıt veya uygulama sunucusu aracılığıyla) herhangi bir şekilde doğrudan veya dolaylı olarak erişebilen her bir Yetkili Kullanıcı için ayrı bir yetki edinilmesi gerekir. Müşteri, Müşteriye ilişkin Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişim sağlanan Yetkili Kullanıcı sayısını kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- c. Hak Kazanan Katılımcı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçüm sistemidir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları tarafından yönetilen ya da izlenen herhangi bir hizmet teslimatı programına katılmaya hak kazanan her özel ya da tüzel kişi bir Hak Kazanan Katılımcıdır. Müşterinin Yetki Belgesi (PoE) ya da İşlem Belgesi'nde (TD) belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları tarafından yönetilen ya da izlenen tüm Hak Kazanan Katılımcıları kapsayacak yeterli sayıda yetkinin edinilmesi gerekir.

- d. Eşgörünüm, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilmesine imkan tanıyan bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi içerisinde erişilmesine ve kullanılmasına izin verilen her Eşgörünüm için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- e. Milyon Kayıt Satırı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği ölçüm birimidir. Kayıt, çağrı ayrıntıları kayıtları, faturalar, planlar, satın alma siparişleri, fiyat teklifleri, alındı bildirimleri, iade bildirimleri, satış siparişleri, çizelgeler ve sevkiyatlar da dahil olmak, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları tarafından yönetilen herhangi bir fiziksel ya da elektronik belgeyi temsil eden bir veridir. Kayıt Satırı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kullanılarak işlenen Kayıt içinde yer alan satır kalemleridir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi içerisinde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları tarafından işlenen Kayıt Satırlarının toplam sayısını kapsamaya yetecek, yeterli sayıda Milyon Kayıt Satırı yetkisinin edinilmesi gerekir.
- f. Eski Alacaklı ve Eski Sözleşme, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının yetkilendirilmesine imkan tanıyan bir ölçüm birimidir. Eski ücretlendirme ölçüsü tipleri IBM tarafından artık etkin olarak pazarlanmamaktadır. Ancak, IBM yalnızca kendi tek taraflı takdirine bağlı olarak Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının belirli sürümlerini ("Eski Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar") bir Eski yetki türü kapsamında kullanması için Müşterinin mevcut yetkilerini artırmayı kabul eder. Eski bir ücret ölçü sistemi türü kapsamında edinilmiş olan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Yetki Belgesinin (PoE) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları adında "Eski" (Legacy) ibaresiyle belirtilir. Müşterinin tüm eski IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanımı, Müşterinin Eski IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanma yetkisini ilk kez edindiği sözleşmeye ("Eski Sözleşme") göre belirlenen ücret ölçüm sistemi koşullarına tabi olacaktır. Eski Sözleşmenin koşulları, hiçbir durumda Müşterinin Eski Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanım hakkını ilgili Yetki Belgesinde belirtilen miktarı aşacak şekilde yorumlanmayacak ve belirtilen Eski Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının ücret ölçüm sistemi koşulları dışındaki koşullar, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının tabi olduğu koşullar olarak değerlendirilmeyecektir.

3. Ücretler ve Faturalandırma

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için ödenecek tutar bir İşlem Belgesinde belirtilir.

3.1 Kısmi Aylık Ücretler

Kısmi aylık ücret, Müşteriye oranlanmış olarak fatura edilecek bir günlük ücrettir. Kısmi aylık ücretler, IBM'in Müşteriye IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişimleri olduğunu bildirdiği tarihte başlayan kısmi ayın geri kalan günleri esas alınarak hesaplanır.

3.2 Limit Aşımı Ücretleri

Müşterinin faturalama çevrimi sırasında ortaya çıkan gerçek ölçümlerinin Müşterinin yetkilerini aşması durumunda, aşım miktarı için İşlem Belgesinde belirtilen bir oran üzerinden Müşteriye aylık olarak fatura kesilecektir.

4. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Aboneliği Yenileme Seçenekleri

Müşterinin Yetki Belgesinde, aşağıdakilerden birinin belirlenmesiyle, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların Abonelik Süresinin sonunda yenilenip yenilenmeyeceği belirtilecektir:

4.1 Otomatik Yenileme

Müşterinin Yetki Belgesinde Müşteri yenilemesinin otomatik olduğu belirtiliyorsa, Müşteri sona erecek olan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Abonelik Süresini yazılı bir istekle Yetki Belgesinde belirtilen sürenin sona ermesinden en az doksan (90) gün önceden sona erdirebilir. IBM veya IBM Çözüm Ortağı sona erme tarihine kadar söz konusu sona erdirme bildirimini almazsa, Abonelik Süresi otomatik olarak bir yıl veya Yetki Belgesinde belirtilen orijinal Abonelik Süresiyle aynı süre için yenilenecektir.

4.2 Sürekli Faturalandırma

Yetki Belgesinde Müşteri yenilemesinin sürekli olduğu belirtildiğinde, Müşteri IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişmeye devam edecek ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımı için sürekli olarak faturalandırılacaktır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanmayı bırakmak ve sürekli faturalama sürecini durdurmak için Müşteri, IBM'e veya IBM Çözüm Ortağına doksan (90) gün önceden Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının iptalini talep eden yazılı bir bildirim sağlayacaktır.

Müşteri erişiminin iptali üzerine Müşteri, iptalin yürürlüğe girdiği ay boyunca ödenmemiş erişim ücretleri için faturalandırılacaktır.

4.3 Yenileme Gerekli

Yetki Belgesinde, Müşteri yenileme tipinin "sona erdirme" olduğu belirtiliyorsa, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Abonelik Süresi sonunda sona erecektir ve Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişimi kaldırılacaktır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını son tarihten sonra kullanmaya devam edebilmesi için Müşterinin, yeni bir Abonelik Süresi almak amacıyla IBM satış temsilcisine veya IBM Çözüm Ortağına sipariş vermesi gerekecektir.

5. Teknik Destek

Abonelik Süresi boyunca, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin teknik destek <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> adresinde veya IBM tarafından daha sonra sağlanacak bir adreste belirtildiği şekilde sağlanacaktır. Teknik Destek, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

6. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Ek Koşullar

6.1 Temel Olanak

Her bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı bir üretim eşgörünümü, bir üretim dışı eşgörünüm ve en çok üç yıllık veri geçmişi içerir.

6.2 Müşteri Kuruluşunun Dışındaki Kullanıcılar

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının amaçları açısından, Müşteri, kendi Kuruluşunun dışındaki kullanıcılara erişim verebilir. Bu tür kullanıcılar da, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Kullanıcıları olarak değerlendirilir ve buna uygun olarak yetkilendirilir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Kullanıcılarının bu koşullara uygun şekilde davranmalarını sağlamaktan Müşteri sorumludur.

6.3 Kullanıcı Roller

Etkin Alacaklı, Müşteriyle güncel olarak doğrudan ya da dolaylı bir iş ilişkisi içinde olan ve ödemeler ve işlemler de dahil olmak, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, modül işlemlerinin hesaplanması ve/veya modül işlemlerinden çıktılar elde edilmesi amaçlarıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları tarafından yönetilen ya da izlenen bir Hak Kazanan Katılımcıdır.

Etkin Olmayan Alacaklı, Müşteriyle güncel olarak doğrudan ya da dolaylı bir iş ilişkisi içinde olmayan, ancak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları tarafından yönetilmeye ya da izlenmeye devam eden bir Hak Kazanan Katılımcıdır.

6.4 Üretim Dışı Sınırlaması

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının "Üretim Dışı" olarak atanması durumunda, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları test etme, performans ayarlaması, hata tanılama, karşılaştırmalı değerlendirme, üretime hazırlık, kalite güvencesi etkinlikleri ve/veya yayınlanan uygulama programlama arabirimlerini (API'ler) kullanarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına dahili olarak kullanılacak ekler veya uzantılar geliştirme amaçları da dahil olmak, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, yalnızca Müşterinin üretim dışı etkinliklerinin bir parçası olarak kullanılabilir.

6.5 Veri Geçışı - Premium

Müşteri, Premium Veri Geçmişine hak kazandıysa, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, en çok yedi yıla varan veri geçmişini içerir.

6.6 Mevzuata Uygunluk Yönetimi Programları

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Müşterinin, yasalar, düzenlemeler, standartlar ya da günlük uygulamaları esas alan mevzuata uygunluk yükümlülüklerini yerine getirmesinde Müşteriye yardımcı olmak üzere kullanılabilir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları tarafından gerçekleştirilen tüm yönlendirmeler, önerilen kullanım veya sağlanan kılavuzluk, yasal, muhasebeyle ilişkili ya da diğer bir profesyonel danışmanlık niteliğinde değildir ve Müşteri, kendisi için yasal danışmanlık veya diğer uzmanlık konularına ilişkin danışmanlık alması için uyarılır. Müşteri, yalnızca Müşterinin ve Müşteri etkinliklerinin, uygulamalarının ve sistemlerinin geçerli tüm yasalara, mevzuata, standartlara ve uygulamalara uygun olmasını sağlamakla yükümlüdür. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımı, herhangi bir yasaya, düzenlemeye, standarda veya günlük uygulamaya uygun davranmayı garanti etmez.

6.7 Üçüncü Kişi Web Siteleri ve Hizmetleri

Müşterinin veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcılarından birinin herhangi bir İçeriği üçüncü kişilerin Web sitelerine ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları ile bağlantılı olan veya bu olarak aracılığıyla erişim sağlanan başka hizmetlere iletmesi durumunda, Müşteri ve IBM Kullanıcısı bu tür bir İçerik iletiminin gerçekleşebilmesi için gerekli olan onayları 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 herhangi bir garanti vermez veya beyanda bulunmaz; ayrıca, IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

6.8 Türetilen Yararlanma Lokasyonları

Geçerli olduğunda, vergiler hesaplanırken Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarından yararlandığını belirttiği lokasyon(lar) esas alınacaktır. IBM, Müşteri tarafından IBM'e ek bilgiler sağlanmadıkça, bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı sipariş edilirken belirtilen iş adresini birincil Yararlanma lokasyonu varsayarak vergileri uygulayacaktır. Anılan bilgilerin güncel tutulmasından ve herhangi bir değişikliğin IBM'e sağlanmasından Müşteri sorumludur.

Ek A

IBM Cognos Territory and Quota Management ("IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı"), kredilendirmeye ve bölgeye ilişkin kuralları değerlendirerek, hangi alacaklıların ve / veya bölgelerin satış işlemleri dolayısıyla ödeme alacaklarını belirleme sürecini otomatikleştirir. Bu yazılım ayrıca, satış esasına dayalı kotaların dağıtılmasını ve bilgilerini yönetmeye ilişkin işlevler de içerir. Tamamen web tabanlı bir çözüm olan bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kredilendirme kurallarının belirlenmesi, organizasyona ilişkin hiyerarşiler ve rapor oluşturma ve kota yönetimi süreçleri gibi tüm işlevlerine her türlü kullanıcı bir web tarayıcısı aracılığıyla erişebilir.

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi, aşağıdaki IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için geçerlidir:

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

IBM, bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesini Müşterilerine aşağıdaki koşullara tabi olarak sağlar. Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin abonelik sürenizin başladığı veya yenilendiği tarihte güncel olan sürümü geçerli olacaktır. Müşteri, Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin kendisi için bir garanti oluşturmadığını anlar.

1. Tanımlar

- a. "Yetkili İletişim Sorumlusu", tarafınızdan bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi kapsamındaki Talepleri gönderme yetkisine sahip olduğu IBM'e bildirilen kişidir.
- b. "Kullanılabilirlik Alacağı", doğrulanmış bir Talep için IBM tarafından sağlanacak olan yasal çözümdür. Kullanılabilirlik Alacağı, Hizmete ilişkin abonelik ücretlerini kapsayan gelecekteki bir faturaya alacak ya da indirim olarak uygulanacaktır.
- c. "Talep", bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi doğrultusunda, Yetkili İletişim Sorumlunuz tarafından IBM'e iletilen ve bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde bir Hizmet Seviyesinin karşılanmadığının belirtildiği bir taleptir.
- d. "Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay", Hizmetin yürürlükte olduğu süre içerisindeki her tam ayı ifade eder ve ayın ilk günü saat 00.00'dan (ABD Standart Doğu Saati) ayın son günü 23.59'a (ABD Standart Doğu Saati) kadar olan süre şeklinde ölçülür.
- e. "Müşteri", Hizmete doğrudan IBM'den abone olan ve IBM ile imzalamış olduğu Hizmetlere ilişkin sözleşme kapsamında, ödeme yükümlülükleri de dahil olmak üzere, esasa ilişkin herhangi bir yükümlülüğünü ihlal etmiş olmayan bir tüzel kişiliktir.
- f. "Kapalı Kalma Süresi", Hizmet için işlem gerçekleştiren üretim sisteminin durduğu ve hiçbir kullanıcının, gerekli kullanım yetkilerine sahip olduğu Hizmet özelliklerini kullanamadığı süredir. Hiçbir şüpheye yer verilmemesi için, herhangi bir kullanıcının uygun izinlerine sahip olduğu Hizmetin herhangi bir bileşenini kullanabildiği durumlar "Kapalı Kalma" olarak addedilmez. Kapalı kalma süresi, aşağıda belirtilen nedenlerle Hizmetin kullanılabilir olmadığı zaman aralığını kapsamamaktadır:
 - Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi.
 - Mücbir Sebepler.
 - Müşteri veya üçüncü kişi uygulamalarından, ekipmanından veya verilerinden kaynaklanan sorunlar.
 - Müşteri veya üçüncü kişi etkinlikleri veya kusuru (herhangi birinin, parolanızı veya ekipmanınızı kullanarak Hizmete erişmesi de dahil olmak üzere).
 - Hizmete erişmek için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uyulmaması.
 - IBM'in Müşteri ya da Müşteri adına bir üçüncü kişi tarafından sağlanmış olan herhangi bir tasarıma, belirtmeye ya da yönergeye uyması.

- g. "Olay", bir Hizmet Seviyesinin karşılanamaması ile sonuçlanan bir durumu veya birkaç durumun birleşimini ifade etmektedir.
- h. "Mücbir Sebep", doğa olaylarını, terörizmi, işçi-işveren anlaşmazlıklarını, yangını, su baskını, depremi, ayaklanmayı, savaş durumunu, devlet kararlarını, emirlerini veya kısıtlamalarını, virüsleri, hizmetin engellenmesi saldırılarını ve diğer kötü niyetli faaliyetleri, hizmet şebekesi veya ağ bağlantısı kesintilerini veya Hizmetin kullanılamamasına neden olan, IBM'in makul kontrolü dışındaki tüm diğer nedenleri ifade etmektedir.
- i. "Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi", hizmet bakımı amacıyla Hizmetin önceden belirlenmiş bir zamanda kesilmesini ifade etmektedir.
- j. "Hizmet", bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin ilk sayfasında adlandırıldığı gibi, bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesine tabi olan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağı anlamına gelir. Bu hizmet seviyesi sözleşmesi, toplu olarak değil, her bağımsız Hizmet için geçerlidir.
- k. "Hizmet Seviyesi", aşağıda tanımlanmış olan ve IBM'in bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi kapsamında sağladığı hizmetin seviyesini ölçmek için kullandığı standardı ifade etmektedir.

2. Kullanılabilirlik Alacakları

Bir Talep gönderme hakkına sahip olmak için, Müşterinin, ilgili Hizmete ilişkin olarak, IBM'in Önem Derecesi 1 destek sorunlarının bildirilmesi prosedürü uyarınca IBM müşteri desteği yardım masasına her Olay için bir destek bildirimini kaydettirmiş olması gerekmektedir. Müşterinin Olaydan ilk olarak etkilendiği zaman dahil olmak üzere Olaya ilişkin tüm gerekli ayrıntılı bilgileri sağlaması ve Olayın Önem Derecesi 1 destek bildirimleri için gerekli olduğu ölçüde tanınması ve çözülmesi amacıyla IBM'e makul ölçüler dahilinde destek sağlaması gerekmektedir. Anılan bildirim, Olayın, Müşterinin Hizmeti kullanımını etkilediğini ilk olarak saptadığı zamanı izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde kaydedilmiş olmalıdır.

Yetkili İletişim Sorumlunuz, bir Kullanılabilirlik Alacağına ilişkin Talebinizi, Talebe konu olan Sözleşmenin Geçerli Olduğu Ayın sona ermesinden itibaren en geç üç (3) iş günü içerisinde gönderecektir.

Yetkili İletişim Sorumlunuz, tüm ilgili Olayların ve karşılanmadığı iddia edilen Hizmet Seviyesinin ayrıntılı açıklamaları da dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere, Talebe ilişkin tüm makul ayrıntıları IBM'e sağlayacaktır.

IBM, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayların her biri için toplam Kapalı Kalma süresini dahili olarak ölçecektir. Kullanılabilirlik Alacakları, Müşterinin Kapalı Kalma Süresinden ilk olarak etkilendiğini bildirdiği zamandan itibaren ölçülen Kapalı Kalma Süresi esas alınarak belirlenecektir. IBM, her geçerli Talep için, aşağıdaki tabloyu esas alarak, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayların her biri boyunca sağlanan toplam birleşik kullanılabilirliğe uygun olan en yüksek geçerli Kullanılabilirlik Alacağını uygulayacaktır. IBM, aynı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde aynı Olay için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu olmayacaktır.

Paket Hizmetler (paket haline getirilmiş ve birleşik tek bir fiyat karşılığında birlikte satılan bağımsız Hizmetler) için Kullanılabilirlik Alacağı, her bağımsız Hizmetin aylık abonelik ücreti değil, Paket Hizmetin bir aylık birleşik fiyatı temel alınarak hesaplanacaktır. Müşteri, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde pakete dahil olan bağımsız Hizmetlerden sadece birine ilişkin Talep gönderebilecektir ve IBM, bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde, pakete dahil olan birden fazla Hizmete ilişkin Kullanılabilirlik Alacaklarından sorumlu tutulamaz.

Enterprise Software and Services Option (ESSO), Software and Services Special Option (SSSO) veya Open Infrastructure Offering (OIO) ilişkisinin bir parçası olarak satın alınan hizmetler için, Kullanılabilirlik Alacağına hesaplanmasında Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için geçerli olan ve Hizmete ilişkin olarak yayınlanmış İlişkili Toplu Alıma Göre Önerilen Fiyat esas alınır. Müşteri, Kullanılabilirlik Alacağına üçte birini (1/3) almaya hak kazanır.

Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda verilen Kullanılabilirlik Alacaklarının toplamı, hiçbir koşulda Hizmet için tarafınızdan IBM'e ödenen yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

IBM, Talepleri doğrulamak için IBM'in kayıtlarında yer alan bilgiler doğrultusunda makul takdirini kullanacaktır ve Müşterinin kayıtlarındaki verilerle herhangi bir çelişki bulunması durumunda IBM'in kayıtları geçerli olacaktır.

BU HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİ UYARINCA SİZE SAĞLANAN KULLANILABİLİRLİK ALACAKLARI, HERHANGİ BİR TALEBE İLİŞKİN OLARAK BAŞVURABİLECEĞİNİZ TEK VE YEGANE YASAL ÇÖZÜMDÜR.

3. Hizmet Seviyeleri

Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde Hizmet kullanılabilirliği

Kullanılabilirlik Yüzdesi	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
%99 – %99,75	%2
%95 – %98,99	%5
%95,0'dan düşük	%10

"Kullanılabilirlik Yüzdesi" aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: (a) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısından, (b) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkartılır ve sonuç (c) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür, elde edilen bölüm, yüzde olarak ifade edilir.

Örnek: Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde toplam 476 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 476 dakika kapalı kalma süresi = 42.724 dakika	= Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında %98,9 oranında kullanılabilirlik için %5 oranında Kullanılabilirlik Alacağı
30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika	

4. Hariç Tutulan Hususlar

Bu hizmet seviyesi sözleşmesi yalnızca IBM Müşterileri için geçerlidir. Bu hizmet seviyesi sözleşmesi aşağıda belirtilenler için geçerli değildir:

- Beta ve deneme Hizmetleri.
- Test, olağanüstü durumdan kurtarma, soru ve yanıt veya geliştirme de dahil, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, üretim dışı ortamlar.
- IBM Müşterisinin kullanıcıları, konukları ve Hizmetin katılımcıları tarafından iletilen Talepler.

Herhangi bir ödeme yükümlülüğünün ihlali de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere Kullanım Koşullarınız, Kabul Edilebilir Kullanım İkeniz ya da Hizmetle ilişkin Sözleşmeniz kapsamındaki herhangi bir maddi yükümlülüğü ihlal etmeniz.