

IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

IBM Social Media Analytics (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)

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, uygulanabilir 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, bunlar ile birlikte taraflar arasındaki sözleşmenin tamamını oluşturur.

1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları

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

- IBM Social Media Analytics (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)
- IBM Social Media Analytics (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Jump Start (Hızlı Başlangıç)

2. Ücret Ölçüleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, İşlem Belgesinde belirtilen şekilde aşağıdaki ücret sistemlerinden biri kapsamında satılır:

- Belge** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bin Belge yetkilerinin her biri, Bin adet Belgeyi temsil eder. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı tarafından işlenen toplam Belge sayısını karşılamak için yeterli sayıda Bin Belge yetkisi edinmelidir. Belge yetkileri, 250.000'in katları halinde satılır.
- Taahhüt** - hizmetlerin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Taahhüt, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilişkili profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Taahhüdün karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.

3. Ücretler ve Faturalama

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

3.1 Kısmi Aylık Ücretler

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

3.2 Limit Aşımı Ücretleri

Ölçüm süresi boyunca Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını fiili kullanımı Yetki Belgesinde belirtilen yetkiyi aşarsa, İşlem Belgesinde belirtilen şekilde, Müşteri limit aşımı miktarı için faturalandırılacaktır.

3.3 Uzaktan Sağlanan Hizmet (İnsanlar Tarafından Sağlanan) Ücretleri

Social Media Analytics (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Jump Start (Hızlı Başlangıç) olanağı, İşlem Belgesinde belirtildiği şekilde önceden tek bir seferde faturalanacaktır. Hizmetler, her bir Taahhüt için satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, satın alma tarihinden 90 gün sonra sona erer.

4. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Abonelik Süresi 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 Yazılımları Abonelik Süresini Müşterinin IBM satış temsilcisine ya da IBM Çözüm Ortağına Yetki Belgesinde belirtilen sürenin sona ermesinden en az doksan (90) gün önceden yazılı bir istek ileterek sona erdirebilir. IBM veya IBM Çözüm Ortağı sona erme tarihine kadar söz konusu sona erdirmeye 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. Müşterinin erişiminin iptal edilmesinin ardından, iptalin yürürlüğe gireceği aya kadar olan tüm ödenmemiş erişim ücretleri Müşteriye fatura edilecektir.

4.3 Yenileme Gerekli

Yetki Belgesinde, Müşteri yenileme tipinin "sona erdirmeye" 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 sona erme tarihinden 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 ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara erişiminin sağlandığı IBM tarafından Müşteriye bildirildikten sonra, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için teknik destek, çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. Bu tür bir teknik desteğin bir parçası olarak, IBM tarafından sağlanan tüm geliştirmelerin, güncellemelerin ve diğer malzemelerin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının bir parçası olduğu varsayıldığından, bunlar da bu Kullanım Koşullarına tabidir. Teknik Destek, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına 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.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
1	Kritik iş etkisi/hizmet kesintisi: 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	Önemli iş etkisi: Hizmetin bir iş özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da iş terminlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	2 iş saati içinde	P-C mesai saatleri

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
3	Önemsiz iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
4	Asgari iş etkisi: Bir sorgu veya teknik olmayan istek	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

6. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Ek Koşullar

6.1 Tamamlayıcı Nitelikteki Tanımlar

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım – Sözleşmede tanımlandığı şekliyle bir yazılım hizmetidir ve İçeriği, Üçüncü Kişi Uygulamalarını ve Üçüncü Kişi Sitelerini içermez.

Analiz Raporları – İçeriği analiz etme ve bu içerikten bilgi türetme sürecinden elde edilen sonuçlar veya çıktılar anlamına gelir.

İçerik – herhangi bir kişisel veri, bağlantılı metin, biçimleme dili, dosyalar, komut dosyaları, programlar, kayıtlar, ses, müzik, grafikler, görüntüler, uygulamalar veya sunucu uygulamaları da dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere Müşteri ve Müşteri tarafından yetkilendirilmiş herhangi bir kullanıcı tarafından oluşturulan, sağlanan, karşıya yüklenen veya aktarılan bilgiler, yazılımlar ve verilerdir. İçerik, tamamı veya bir kısmı Müşteri tarafından veya Müşteri için sağlanan ya da tamamına veya bir kısmına Müşteri adına IBM veya yüklenicileri tarafından Üçüncü Kişi Sitelerinden erişilen bilgileri veya verileri de içerir.

Üçüncü Kişi Uygulamaları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla birlikte çalışan IBM dışı gerçek veya tüzel kişiler tarafından sağlanan uygulamalar ve yazılımlar anlamına gelir.

Üçüncü Kişi Siteleri - Facebook, Klout ve Twitter gibi sosyal medya içeriği içerenler de dahil, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere üçüncü kişilerin sitelerine atıfta bulunur.

Tweet Tanıtıcısı – her Tweet için oluşturulan özgün bir tanımlama numarasıdır.

Tweet'ler – Twitter hizmetinin herhangi bir son kullanıcısı tarafından, en fazla 140 karakter kullanılarak oluşturulan bir metin gövdesine sahip halka açık bir iletidir.

Twitter İçeriği – Tweet'ler, Tweet Tanıtıcıları, halka açık Twitter son kullanıcı profili bilgileri ve Müşteriye erişilebilir kılınan diğer herhangi bir Twitter verisi ve bilgisidir.

Twitter Markaları – IBM tarafından Müşteriye erişilebilir kılınan Twitter adı ya da logoları. Müşterinin Twitter Markalarını kullanımı, bu Sözleşmeye ve <https://Twitter.com/logo> adresinde yer alan Twitter Marka Varlıkları ve Yönergeleri belgesine tabidir.

6.2 Dahili Kullanım

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımına ilişkin olarak Sözleşmede yer alan sınırlamalara ek olarak, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarından edinilen raporlar, sonuçlar ve diğer çıktılar yalnızca Müşterinin dahili kullanımı içindir ve üçüncü kişilere hizmet sağlamak üzere kullanılamaz. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarından edinilen raporları, sonuçları ve diğer çıktıları alt lisanslayamaz, kiralayamaz, finansal olarak kiralayamaz ya da bunları başka bir şekilde üçüncü kişilere sağlayamaz.

6.3 İçeriğe, Üçüncü Kişi Uygulamalarına ve Üçüncü Kişi Sitelerine Erişme ve Bunları Kullanma

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Müşterinin yalnızca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı içinden kullanması için Üçüncü Kişi Uygulamalarından ve Üçüncü Kişi Sitelerinden İçerik seçmesi ve bu İçeriğe erişmesi için Müşteriye bir araç sağlar. İçerik, IBM'in veya yüklenicilerinin mülkiyetinde olmadığı gibi IBM ya da yüklenicileri tarafından da denetlenmez ve IBM ve yüklenicileri İçeriğe ilişkin hiçbir hakkı lisanslamaz ya da başka bir şekilde sağlamaz. İçerik, yasa dışı olan, doğru olmayan, hatalı yönlendiren, yakışsız ya da başka bir şekilde uygunsuz malzemeler içerebilir. IBM'in ya da yüklenicilerinin İçeriği

incelemek, süzmek, doğrulamak, düzenlemek ya da kaldırmak gibi yükümlülükleri yoktur. Ancak, IBM ya da yüklenicileri bunu yalnızca kendi tek taraflı takdirlerine bağlı olarak yapabilirler.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Üçüncü Kişi Uygulamaları ve Üçüncü Kişi Siteleriyle (örneğin, Facebook veya Twitter uygulamaları) birlikte çalışmak üzere tasarlanmış olan özellikler içerebilir. Müşteri, Sözleşmenin İçerik için gerektirdiği yetkilere ek olarak, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının Müşteri adına işletilmesi için IBM'in İçeriğe, Üçüncü Kişi Uygulamalarına ve Üçüncü Kişi Sitelerine erişimini ve gerekli yetkileri sağlayacaktır. Müşterinin, İçeriğe, Üçüncü Kişi Uygulamalarına ve Üçüncü Kişi Sitelerine erişmesi veya bunları kullanması için üçüncü kişilerle ayrı sözleşmeler imzalaması gerekli olabilir. IBM, ayrıca imzalanacak bu tür bir sözleşmenin tarafı değildir ve bu Kullanım Koşulları belgesinde açıkça belirtildiği üzere, Müşteri, ayrıca imzalanacak bu tür bir sözleşmenin koşullarına uygun davranmayı kabul eder.

Müşterinin bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı kapsamında eriştiği İçeriği kullanması sırasında, yalnızca şunları gerçekleştirmesine izin verilir: (a) İçeriğin analizinin yapılması ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı işlevlerinin izin verdiği şekilde Analiz Raporlarının oluşturulması; ve (b) İçeriğin yalnızca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı içinde görüntülenmesi.

Müşterinin Twitter İçeriğini görüntülemesi durumunda, Twitter İçeriğini [dev.Twitter.com/terms/display-requirements](https://dev.twitter.com/terms/display-requirements) adresinde yer alan Twitter görüntüleme gereksinimlerine uygun olarak görüntülemesi gerekmektedir.

Müşteri, bu Hizmet Olarak Sunulan Yazılımın parçası olan Twitter İçeriğine erişim yetkisini kullanması sırasında, bu belgede belirtilmiş olduğu şekilde, Müşterinin Twitter Markalarını yalnızca Twitter İçeriğinin kaynağının Twitter olduğunu belirtilmesi amacıyla görüntülenmesine izin verilmiştir.

6.4 Sınırlamalar

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilgili olarak Sözleşmede belirtilen kullanım koşullarına ek olarak Müşteri aşağıda belirtilenleri de gerçekleştirmeyecektir:

- Müşteri, uygulanabilir gizlilik yasalarının veya diğer herhangi bir yasanın, üçüncü kişi lisanslarının, sözleşmelerinin koşullarının ya da diğer herhangi bir koşulun veya sınırlamanın ihlaline sebep olduğu hallerde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla; kopyalamak, değiştirmek ya da bunlardan türetilen işler yaratmak da dahil, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, Üçüncü Kişi Sitelerine, Üçüncü Kişi Uygulamalarına ya da İçeriğe erişmeyecek veya bunları kullanmayacaktır.
- IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını ya da İçerik sağlayıcısıyla yapılan sözleşme kapsamında izin verilmediği sürece İçeriği, hiçbir üçüncü kişiye dağıtmayacak, gösterimini yapmayacak, görüntülemeyecek ya da başka bir şekilde sağlamayacaktır.
- Rakip bir ürün ya da hizmet oluşturmak ya da bu tür bir rakip ürünün ya da hizmetin oluşturulmasına katkı sağlamak üzere IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının herhangi bir bölümüne erişmeyecek ya da herhangi bir bölümünü kullanmayacaktır.
- İçerikte yer alan konum verilerini veya coğrafi bilgileri ilişkili olduğu İçerikten ayrı olarak toplamayacak, önbelleğe atmayacak veya depolamayacaktır veya bir Tweet'te etiketlenen konumu belirlemek haricinde herhangi bir neden için kullanmayacaktır.
- İçeriği her zaman açıkça kaynağa atfedilebilir olduğu durumlar haricinde, İçeriği diğer verilerle katıştırmayacaktır. Örneğin, bir Tweet, açıkça Twitter'a atfedilebilir olmaması durumunda katıştırılmayacaktır.
- IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının bir parçası olarak erişime açılan İçeriği, yasa dışı amaçlarla veya ayrımcılık yapma amacıyla tek bir kişi veya küçük bir grup üzerinde analiz gerçekleştirmek için kullanmayacaktır.
- İçeriğin kitle iletişim araçlarında ve eğlence etkinliklerinde, çevrimiçi ekran bileşenlerinin bütünleştirmelerinde ya da görselleştirmelerinde, televizyon yayınlarında, açık ortamdaki "e-reklam panolarında" ya da diğer benzeri ortamlarda görüntülenmesi dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere, tüketiciye yönelik olarak alenen görüntülenmesi amacıyla görselleştirilmesini, süzülmesini ya da iyileştirilmesini sağlamayacaktır.
- IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımındaki İçeriği ya da bu içeriğin analizini, İçerikle ilişkili Üçüncü Kişi Sitesi ya da Üçüncü Kişi Uygulaması tarafından yazılı olarak açıkça izin verilmedikçe, bir reklamcılık ağının parçası olarak kullanmayacaktır.

- i. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımındaki Twitter İçeriğini ya da bu içeriğin analizini televizyon programı performansını farklı zaman aralıklarıyla ya da diğer televizyon programlarından oluşan belirli bir küme ya da alt küme ile karşılaştırmak amacıyla, aynı ya da benzer metodolojiler kullanarak düzenli olarak oluşturulan, zamana dayalı bir dizi ölçüm gerçekleştiren bir uygulama oluşturmak için kullanılmayacaktır.
- j. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı kapsamında herhangi bir amaçla İçeriğe erişirken ve bu İçeriği kullanırken, İçerikle ilişkili Üçüncü Kişi Sitesi ya da Üçüncü Kişi Uygulaması tarafından yazılı olarak açıkça izin verilmedikçe, Twitter kullanıcısı veya hesap sayısı gibi herhangi bir kullanıcı ölçümünü kullanılmayacaktır.
- k. İçeriği, bu Sözleşme kapsamında izin verilen sınırlı amaç dışında başka bir amaçla kullanılmayacaktır.

6.5 Üçüncü Kişi Eylemlerine Dayalı Olarak Sona Erdirme

6.5.1 IBM Tarafından Sona Erdirme

Sözleşmede yer alan askıya alma ve sona erdirmeye haklarına ek olarak bir sağlayıcının IBM'e ve yüklenicilerine, müşterilerine ya da herhangi bir üçüncü kişiye Üçüncü Kişi Sitesini ya da Üçüncü Kişi Uygulamasını veya İçeriğini sağlamayı durdurması veya IBM ve yüklenicileri, müşterileri ya da herhangi bir üçüncü kişi için maddi bir yük veya risk oluşturacak koşullar dayatması durumunda veya IBM'in, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları aracılığıyla işlenen belirli bir içeriğin herhangi bir üçüncü kişinin haklarını (fikri mülkiyet hakları da dahil olmak üzere) ihlal ettiğini bilmesi ya da buna inanması için nedenleri bulunması durumunda, IBM, Müşteriye herhangi bir geri ödeme, borç veya diğer herhangi bir tazminat ödemek zorunda olmaksızın IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının ilgili özelliklerini sağlamayı durdurabilir.

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını kullanımının bir iddiaya ya da talebe yol açabileceğini fark ettiği, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını kullanımıyla ilgili herhangi bir olayı ya da durumu derhal IBM'e bildirecektir. Müşteri, IBM'in isteği üzerine bu tür bir olay ya da durumla ilgili tüm bilgileri IBM'e sağlayacaktır.

6.5.2 Müşteri Tarafından Sona Erdirme

Sözleşmede yer alan askıya alma ve sona erdirmeye haklarına ek olarak, bir sağlayıcının Müşteriye Üçüncü Kişi Sitesini ya da Üçüncü Kişi Uygulamasını veya İçeriğini sağlamayı durdurması veya bunları sağlamasıyla ilgili koşullarda esasa ilişkin değişiklikler yapması durumunda ve Müşterinin bu tür bir sağlamama durumunun IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanım yeteneğini önemli ölçüde ve kalıcı olarak etkilediğini fark etmesi durumunda, Müşteri IBM'e, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları aboneliğini tamamen veya kısmen sona erdirmek istediğini bildirebilir. Bu tür bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları aboneliği, söz konusu üçüncü kişi hizmetlerinin kullanımının bu 30 günlük dönem içinde yeniden sağlanmaya başlanmaması durumunda, söz konusu bildirim izleyen 30. günden sonra yürürlüğe girecek şekilde sona erecektir. Bu bölüm kapsamındaki sona erdirmeye durumunda IBM, sona erdirmenin geçerlilik tarihini izleyen ve sona erdirilen abonelik süresinin geri kalanını kapsayan süre için kendisine önceden ödenmiş olan ücretleri Müşteriye geri ödeyecektir.

Müşteri, IBM'in IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla veya herhangi bir Üçüncü Kişi Sitesiyle, Üçüncü Kişi Uygulamasıyla ya da İçeriğiyle ilgili olarak geleceğe yönelik amaç ya da niyetlerine ilişkin herhangi bir ifadesine dayanarak Sözleşmeyi sona erdirmeye yetkisine sahip değildir. Müşteri, Üçüncü kişi ürün ve hizmetlerinin sağlanmaması durumunda, bu belgede belirtilmedikçe, Sözleşmeyi sona erdirmeye ya da herhangi bir geri ödeme veya ödeme alma ya da tazminat talep etme yetkisine sahip olmayacaktır.

6.6 Erişim ve Depolama

Bu Sözleşmenin sona erdirilmesi ya da Sözleşme süresinin sona ermesi üzerine, IBM'in Müşteriye ilişkin hiçbir sorguyu, İçeriği ya da Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanarak elde ettiği sonuçları ve diğer çıktıları önbelleğe alma, depolama ya da başka bir şekilde Müşteriye sağlama yükümlülüğü kalmayacaktır.

6.7 Kullanım Sınırlamaları

Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanımı, depolama ve sorgu sayısı sınırlamaları ya da diğer sınırlamalar veya kısıtlamalar gibi sınırlamalara tabi olabilir. Ek bir kullanım sınırlaması da Müşterinin, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanılabilirliğini, performansını ya da işlevlerini izlemek amacıyla ya da başka bir karşılaştırmalı değerlendirme veya rekabetçi amaçla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişememesidir. Kullanım sınırlamaları, kullanıcı belgelerinde ya da çevrimiçi IBM

Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarında belgelenir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Müşteriye kullanımını izleme olanağı sağlayan bilgileri isteğe bağlı olarak sunabilir. Müşterinin kullanım sınırlarını aşması durumunda, IBM kendi kararına bağlı olarak, Müşteri kullanımının belirlenen kullanım sınırları dahilinde kalmasını sağlamak üzere kullanımı azaltmak amacıyla Müşteriyle birlikte çalışabilir.

6.8 Gizlilik ilkeleri

Müşteri, IBM'in <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> uyarınca kullanıcı deneyiminin geliştirilmesine ve/veya kullanıcılarla olan etkileşimin kişiselleştirilmesine yardımcı olmak amacıyla tasarlanmış kullanım istatistiklerini ve bilgilerini toplarken kişisel olarak tanımlanabilecek bilgileri toplamak için tanımlama bilgilerinden ve takip teknolojilerinden yararlanabileceğini kabul eder.

6.9 Telif Hakkı İhlali

IBM, ilkeleri gereği, üçüncü kişilerin fikri mülkiyet haklarına saygılıdır. Telif hakkına tabi herhangi bir malzemeye ilişkin bir ihlal durumunu bildirmek için lütfen şu adreste bulunan "Digital Millennium Copyright Act Notices" (Dijital Milenyum Telif Hakkı Yasası Bildirimleri) sayfasını ziyaret edin: <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

6.10 Yasaklanan Kullanımlar

Aşağıda belirtilen kullanımlar Red Hat tarafından yasaklanmıştır:

Yüksek Riskli Faaliyetlerde Kullanım Yasaktır: Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını, bu yazılımlardaki bir hatanın bir kişinin ölümüne ya da ciddi olarak bedensel yaralanmasına ya da ciddi fiziksel ya da çevresel zarara ("Yüksek Riskli Faaliyetlerde Kullanım") neden olabileceği bir uygulamada ya da durumda kullanmayacaktır. Aşağıdakiler Yüksek Riskli Kullanım örnekleridir, ancak tamamı bunlarla sınırlı değildir: hava taşıtları ya da diğer toplu insan taşıma araçları, nükleer ya da kimyasal tesisler, yaşam destek sistemleri, vücuda yerleştirilebilen tıbbi ekipman, motorlu araçlar ya da silah sistemleri. Yüksek Riskli Faaliyetlerde Kullanım, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların, yapılandırma verilerinin, mühendislik ve/veya yapılandırma araçlarının ya da kullanımlarında ortaya çıkacak hatanın ölümü, kişisel yaralanmaya veya ciddi fiziksel ya da çevresel hasara yol açmayacağı denetim işlemi dışında kullanılan diğer uygulamaların depolanması için yönetim amacıyla kullanılmasını içermez. Bu denetim amaçlı olmayan uygulamalar, denetimi gerçekleştiren uygulamalarla iletişim kurabilir, ancak denetim işlevinden doğrudan ya da dolaylı olarak sorumlu olmamalıdır.

6.11 Örnek Malzemeler

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Örnek Malzemeler olarak tanımlanan bazı bileşenleri veya diğer malzemeleri içerebilir. Müşteri, Örnek Malzemeleri yalnızca dahili kullanım amacıyla kopyalayabilir ve değiştirebilir; ancak bu tür bir kullanımın bu Sözleşme kapsamındaki lisans haklarının sınırları içinde olması gerekir. Ayrıca Müşteri, Örnek Malzemeler içinde yer alan herhangi bir telif hakkı bilgisini veya bildirimini değiştiremez veya silemez. IBM, Örnek Malzemeleri herhangi bir destek yükümlülüğü olmaksızın ve MÜLKİYETE, HAK İHLALİ YAPILMAYACAĞINA VEYA MÜDAHALEDE BULUNULMAYACAĞINA DAİR GARANTİLER İLE TİCARİLİK VE BELİRLİ BİR AMACA UYGUNLUĞA İLİŞKİN ZİMNİ GARANTİLER DE DAHİL OLMAK ÜZERE AÇIK VEYA ZİMNİ HİÇBİR GARANTİ VERMEKSİZİN "OLDUĞU GİBİ" ESASIYLA SAĞLAR.

6.12 İçeriğe İlişkin Garanti ve Tazminat İçin Sorumluluğun Reddi

SÖZLEŞMEDE BELİRTİLEN GARANTİYE ETKİ ETMEKSİZİN, İÇERİK YALNIZCA "OLDUĞU GİBİ" VE TÜM HATALARIYLA BİRLİKTE "MEVCUT HALİYLE" ESASIYLA SAĞLANIR VE MÜŞTERİNİN İÇERİĞİ KULLANIMINDAN KAYNAKLANAN RİSK TAMAMEN MÜŞTERİYE AİTTİR. IBM, TİCARİLİĞE, KALİTEYE, PERFORMANSA, BELİRLİ BİR AMACA UYGUNLUĞA, HAK İHLALİ YAPILMAYACAĞINA, MÜLKİYETE DAİR TÜM ZİMNİ GARANTİLER İLE İÇERİKLE BAĞLANTILI OLARAK YAPILAN ANLAŞMA, KULLANIM VEYA TİCARİ UYGULAMALARDAN KAYNAKLANAN HER TÜRLÜ GARANTİ DAHİL OLMAK ÜZERE AÇIK VE ZİMNİ HİÇBİR GARANTİ VERMEZ VE İŞBU BELGEYLE BU GARANTİLERİ VERME SORUMLULUĞUNU REDDEDER. IBM, İÇERİĞE ERİŞİMİN KESİNTİSİZ VEYA HATASIZ OLACAĞINA DAİR GARANTİ VERMEZ. BU GARANTİNİN REDDİ, BAZI HUKUK DÜZENLERİNDE GEÇERLİ OLMAYABİLİR VE MÜŞTERİ, YASALARIN SÖZLEŞMEYLE DEĞİŞTİRİLMESİNE VEYA REDDEDİLMESİNE İZİN VERMEDİĞİ GARANTİ HAKLARINA SAHİP OLABİLİR. BU TÜR GARANTİLER BU SÖZLEŞMENİN YÜRÜRLÜK TARİHİNDEN İTİBAREN OTUZ (30) GÜN İÇİN GEÇERLİDİR (YASALAR AKSİNİ GEREKTİRMEDİĞİ SÜRECE). IBM'İN BU SÖZLEŞME KAPSAMINDA MÜŞTERİYİ TAZMİN ETME YÜKÜMLÜLÜĞÜ, MÜŞTERİNİN İÇERİĞE ERİŞİMİ VE BU İÇERİĞİ KULLANIMIYLA İLGİLİ OLARAK HİÇBİR ŞEKİLDE GEÇERLİ OLMAZ.

6.13 Amerika Birleşik Devletleri'nde Devlet Kuruluşlarının Kullanımına İlişkin Twitter Koşulları

Twitter İçeriği, 48 sayılı ABD Federal Düzenlemeler Kanunu madde 2.101'de tanımlanmış olduğu şekilde bir "ticari üründür" ve 48 sayılı ABD Federal Düzenlemeler Kanunu madde 12.212'de kullanıldığı şekliyle "ticari bilgisayar yazılımı" ve "ticari bilgisayar yazılımı belgeleri" içermektedir. Bu Kullanım Koşulları belgesinin koşullarının açıkça izin verdiği durumlar hariç olmak üzere, Twitter İçeriğinin herhangi bir devlet kurumu tarafından herhangi bir şekilde kullanılması, değiştirilmesi, çoğaltılması, yayınlanması, yürütülmesi, görüntülenmesi, açıklanması, dağıtılması ya da bunlardan türetilen işler oluşturulması yasaktır. Ayrıca, ABD devlet kurumlarının herhangi bir kullanımı, 48 sayılı ABD Federal Düzenlemeler Kanunu madde 12.212'ye ve ABD Federal Düzenlemeler Kanununun 227.7202-1'den 227.7202-4'e kadar olan maddelerine uygun olacaktır. Müşteri, Twitter İçeriğini bir ABD, eyalet ya da yerel devlet kurumunun çalışanı ya da temsilcisi olarak kullanıyorsa ve bu Sözleşmenin yetkili mahkeme, mahkeme yeri ya da diğer maddelerini hukuki olarak kabul etmesi mümkün değilse, anılan maddeler, yalnızca ilgili yasanın gerektirdiği ölçüler dahilinde, anılan kurum için geçerli olmayacaktır. Yüklenici/üretici, 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103 adresinde mukim Twitter, Inc. firmasıdır.

IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtiler

Ek A

1. IBM Social Media Analytics (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)

IBM Social Media Analytics Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, Müşterinin belirli Üçüncü Kişi Uygulamalarının ve/veya Üçüncü Kişi Sitelerinin kullanılabilirliğine bağlı olarak buralardaki İçeriğe erişmesini sağlayan ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kullanıcılarına konuları tanımlama, sorgular oluşturma ve gönderme, interaktif analizler gerçekleştirme ve önceden paketlenen raporları kullanarak sonuçları görüntüleme iznini veren çevrimiçi bir hizmettir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının (isteğe bağlı Jump Start hizmetleri de dahil olmak üzere) kullanımından elde edilen sonuçlardan Müşteri sorumludur.

2. IBM Social Media Analytics (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Jump Start (Hızlı Başlangıç)

Social Media Analytics (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Jump Start (Hızlı Başlangıç) olanağı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcısına, başlangıçtaki doksan (90) günlük dönem boyunca en çok kırk (40) saat olmak üzere IBM Social Media Analytics Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının işlevleriyle ilgili destek verilmesini sağlar.

Ek B

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar ve bu sözleşme, Müşterinin Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilmesi durumunda geçerlidir:

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin Müşterinin abonelik süresinin başladığı veya yenilendiği tarihte güncel olan sürümü geçerli olacaktır. Müşteri, hizmet seviyesi sözleşmesinin kendisi için bir garanti oluşturmadığını anlar.

1. Tanımlar

- a. **Kullanılabilirlik Alacağı** – doğrulanmış bir Talep için IBM tarafından sağlanacak olan çözümü ifade etmektedir. Kullanılabilirlik Alacağı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin abonelik ücretlerini kapsayan gelecekteki bir faturaya alacak ya da indirim olarak uygulanacaktır.
- b. **Talep** – IBM'e Müşteri tarafından iletilen ve bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde bir Hizmet Seviyesinin karşılanmadığının belirtildiği talep anlamına gelir.
- c. **Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının süresi 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.
- d. **Kapalı Kalma Süresi** - IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için işlem gerçekleştiren üretim sisteminin durduğu ve Müşteri kullanıcılarının, uygun kullanım yetkilerine sahip olduğu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı özelliklerinin hiçbirini kullanmadığı süredir. Kapalı kalma süresi aşağıda belirtilen nedenlerle IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılmadığı zaman aralığını kapsamaz:
 - Planlı ya da duyurulmuş bir bakım kesintisi;
 - IBM'in denetimi dışındaki olaylar ya da nedenler (örneğin, doğal afet, İnternet kesintileri, acil durum bakımı, vs.);
 - Müşteri veya üçüncü kişi uygulamalarından, ekipmanından veya verilerinden kaynaklanan sorunlar;
 - Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişim için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uymaması;
 - IBM'in Müşteri veya Müşteri adına bir üçüncü kişi tarafından IBM'e sağlanan her türlü tasarıma, şartnameye ya da yönergeye uyması.
- e. **Olay** – bir hizmet seviyesi sözleşmesinin karşılanamamasına neden olan bir durumu ya da bütün olarak bir dizi durumun bütünü ifade etmektedir.

2. Kullanılabilirlik Alacakları

- a. Bir Talep iletmek için, Müşterinin her Olay için, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanımını etkileyen Olaydan ilk haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirimini kaydettirmesi gerekmektedir. Müşteri, Olaya ilişkin tüm gerekli bilgileri sağlayacak ve Olayın tanısında ve çözülmesinde IBM'e makul ölçüler dahilinde destek sağlayacaktır.
- b. Müşterinin bir Kullanılabilirlik Alacağına ilişkin Talebini, Talebin ortaya çıktığı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayın sona ermesinden itibaren en geç üç (3) iş günü içerisinde göndermesi gerekmektedir.
- c. Kullanılabilirlik Alacakları, Müşterinin Kapalı Kalma Süresinden ilk olarak etkilendiğini bildirdiği zamandan itibaren ölçülen Kapalı Kalma Süresi esas alınarak belirlenir. IBM, her geçerli Talep için, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, her Sözleşmenin Geçerli Olduğu Ay boyunca elde edilen Hizmet Seviyesi doğrultusunda geçerli olan en yüksek Kullanılabilirlik Alacağını uygulayacaktır. IBM, aynı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki aynı Olay için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu olmayacaktır.

- d. Paket Hizmet (paket haline getirilmiş ve birleşik tek bir fiyat karşılığında birlikte satılan bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) için Kullanılabilirlik Alacağı, her bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımın aylık abonelik ücreti değil, Paket Hizmetin aylık tek birleşik fiyatı temel alınarak hesaplanacaktır. Müşteri, herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde yalnızca paket içerisindeki tek bir bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma ilişkin Talep gönderebilir ve IBM, herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için bir paket içerisindeki birden fazla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma ilişkin Kullanılabilirlik Alacaklarından sorumlu olmayacaktır.
- e. Müşterinin, IBM'in IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ve Hizmet Seviyesi Sözleşmesine ilişkin yükümlülüklerini yerine getirme konusundaki birincil sorumluluğunu sürdürdüğü pazarlama işleminde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları geçerli bir yetkili IBM satıcısından satın alması halinde, Kullanılabilirlik Alacağı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda geçerli olan İlişkili Toplu Alıma Göre Önerilen Fiyat üzerinden %50 oranında indirim uygulanarak hesaplanacaktır.
- f. Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda verilen Kullanılabilirlik Alacaklarının toplamı, hiçbir koşulda IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için Müşterinin IBM'e ödemiş olduğu yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

3. Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılabilirliği aşağıdaki şekildedir:

Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki kullanılabilirlik	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
< %99,0	%2
< %97,0	%5
< %95	%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.

Örnek: Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde toplam 50 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 50 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.700 dakika <hr/> 30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika	= Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde ulaşılan %98,8 oranındaki hizmet seviyesi için %2 Kullanılabilirlik Alacağı
---	---

4. Hariç Tutulan Hususlar

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi sadece IBM Müşterileri için geçerlidir. Bu hizmet seviyesi sözleşmesi aşağıda belirtilenler için geçerli değildir:

- Beta ve deneme hizmetleri.
- Test, olağanüstü durum kurtarma, kalite güvence veya geliştirme de dahil olmak ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, üretim dışı ortamlar.
- Müşterinin kullanıcıları, konukları, katılımcıları ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının izin verilen davetlileri tarafından iletilen Talepler.