

IBM Kenexa Learn

Kullanım Koşulları, bu IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşullarından (“Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları”) ve aşağıdaki URL’de 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. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşullarını sipariş ederek, kullanarak veya bunlara erişerek Müşteri, Kullanım Koşullarını kabul eder.

1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları

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

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import
- IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
- IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

2. Ücret Sistemleri

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

- a. "Erişim" IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği ölçüm sistemidir. 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 İŞLEMLERDEN HİÇBİRİNE KATILMAYIN.
- b. "Yetkili Kullanıcı" IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği 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 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 edinilebileceği ölçüm sistemidir. 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.

3. Ücretler ve Faturalama

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

3.1 Kurulum

Kurulum ücretleri, bir İşlem Belgesinde belirtilecektir.

3.2 İsteğe Bağlı Olarak Sunulan Seçenekler

İsteğe Bağlı olarak sunulan seçenekler, İşlem Belgesinde belirtilen ücret üzerinden isteğe bağlı seçeneğin Müşteri tarafından sipariş edildiği ayda faturalanacaktır.

3.3 Aşım Miktarları

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

4. Süre ve Yenileme Seçenekleri

4.1 Süre

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların süresi, IBM'in Müşteriyi, Müşterinin İşlem Belgesinde açıklanan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kısımları için erişime sahip olduğu konusunda bilgilendirdiği tarihte başlayacaktır. Yetki Belgesi veya İşlem Belgesi, tam başlangıç tarihi ve sürenin bitiş tarihini ve de sürenin yenilenip yenilenmeyeceğini veya nasıl yenileceğini onaylayacaktır. Müşterinin, IBM veya bir IBM Çözüm Ortağı ile sözleşme yaparak süre zarfında IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin Müşterinin kullanım seviyesini artırmasına izin verilmiştir. IBM, bir İşlem Belgesinde artırılan kullanım seviyesini onaylayacaktır.

4.2 IBM Hizmet Olarak Kullanılan Yazılımlara İlişkin Süre Yenileme Seçenekleri

Müşterinin Yetki Belgesinde, süre için aşağıdakilerden birinin belirlenmesiyle, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların sürenin sonunda yenilenip yenilenmeyeceği belirtilecektir:

4.2.1 Otomatik Yenileme

Müşteri İşlem Belgesinde Müşteri yenilemesinin otomatik olduğu belirtiliyorsa, Müşteri IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara ilişkin sona eren süreyi yazılı bir istekle İşlem 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 erme bildirimini almazsa, sona erme süresi otomatik olarak bir yıllık süre veya Yetki Belgesinde belirtilen orijinal süreyle aynı süre için yenilenecektir.

4.2.2 Sürekli Faturalama

İşlem Belgesinde Müşteri faturalamasının sürekli olduğu belirtildiğinde, Müşteri IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara erişmeye devam edecek ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların kullanımı için sürekli faturalama esasında faturalanacaktır. 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 faturalanacaktır.

4.2.3 Gereklî Yenileme

İşlem Belgesinde, Müşteri yenileme tipinin "sona erdirme" olduğu belirtiliyorsa, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları süre sonunda sona erecektir ve Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişimi kaldırılacaktır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının 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

Temel müşteri desteği, Abonelik Süresi boyunca uygun olduğu üzere BM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağıyla ve Etkinleştirme Yazımıyla sağlanır. Teknik desteğe ve müşteri desteğine ilişkin ayrıntılar şu web sayfasında sağlanmaktadır:

<http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportlrn.html>

6. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Ek Koşullar

6.1 Safe Harbor Sertifikası

IBM, ABD Ticaret Bakanlığı tarafından belirtildiği şekilde, Avrupa Birliğinden toplanan bilgilerin toplanmasına, kullanımına ve saklanmasına ilişkin olarak ABD - AB Güvenli Liman Çerçevesine uygun olarak davranmayı kabul eder. Safe Harbor hakkında daha fazla bilgi edinmek veya IBM'in sertifikaya bildirimine erişmek için <http://www.export.gov/safeharbor/> adresine gidiniz.

6.2 Normatif Veri Hakları

Aksini belirten herhangi bir ifade dikkate alınmaksızın, yalnızca normatif araştırma, analizler ve raporlama amaçlarıyla, IBM kendisine sağlanan Müşteri içeriğini bu Kullanım Koşulları kapsamında toplu ve anonim biçimde saklayabilir ve kullanabilir (Böylece, Müşteri, gizli bilgilerin kaynağı olarak belirlenemez ve tek tek çalışanların ve/veya başvuru sahiplerinin belirlenmesine olanak tanıyan kişisel olarak tanımlanabilecek bilgiler çıkarılır). Bu bölümün hükümleri, işlemin sona ermesinden veya sona erdirilmesinden sonra da geçerli olacaktır.

6.3 Müşteri Verilerinin İadesi veya Kaldırılması

Kullanım Koşullarının veya Sözleşmenin sona ermesini veya sona erdirilmesini takiben Müşterinin yazılı isteği üzerine, IBM, yedekleme ve saklama ilkelerine tabi şekilde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar için sağlanan tüm Kişisel Verileri silecek veya Müşteriye iade edecektir.

6.4 Veri Toplama

Müşteri, IBM'in kullanıcı deneyimini geliştirmeye ve/veya <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> doğrultusunda etkileşimleri kullanıcılara uyarlamaya yardımcı olacak şekilde tasarlanmış bilgileri ve kullanım istatistiklerini bir araya getirirken kişisel olarak tanımlanabilecek bilgileri toplamak için tanımlama bilgileri ve izleme teknolojileri kullanabileceğini kabul eder. İlgili yasanın gerektirdiği durumlarda, Müşteri kullanıcıları bilgilendirmiş ve yukarıdakilerin tümünü gerçekleştirmek için izinlerini almıştır.

Ek A

IBM Kenexa Learn on Cloud, Müşterinin öğrenim içeriği geliştirmesini, sağlamasını ve izlemesini sağlayan bir platformdur. Müşteri aşağıda listelenen üç IBM Kenexa Learn on Cloud ürününden birini veya herhangi bir kombinasyonunu sipariş edebilir:

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author, çok kipli hizmet sağlama için işbirliğine dayalı bir ortamda yeniden kullanılabilir içeriğin geliştirilmesini sağlayan, içeriği arama, istemci tabanlı meta veriler, dinamik sınıflandırma, nesne izleme ve raporlama yetenekleriyle yöneten ve yeniden kullanan, harici veya eski içeriği içe aktarabilen, etiketleyebilen ve yönetebilen ve tek kaynak sağlanması için içerik yazabilen Yazma işlevini içerir.

2. LCMS Premier on Cloud Author için Sipariş Edilebilen İsteğe Bağlı Özellikler

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery

E-öğrenimin, AICC standartları veya desteklenen diğer yöntemler kullanılarak LCMS'den doğrudan sağlanmasına olanak tanır. İçerik, hedef kitlenin ve sağlandığı ortamın ihtiyaçlarının karşılanması için sağlandığı sırada dinamik olarak biçimlendirilir.

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud, İngilizce olarak sağlanır. Bu özellik, sağlanan tek bir dilin dışında yeteneklerin kullanılması için ek bir dil paketi sağlar.

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report

Dahil edilen ve desteklenen standart raporların dışında ek bir rapor sağlar.

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion

Biçimlendirilmiş belirli bir Word veya PowerPoint dosyasının içe aktarılması için ek işleme dosyası sağlar.

3. IBM Kenexa LMS on Cloud

Sınıf, çevrimiçi ve mobil öğrenmeyi destekleyen kursların yönetilmesi, belgelenmesi, izlenmesi, raporlanması ve sağlanması için yapılandırılabilir bir Öğrenim Yönetim Sistemi. Sosyal yazılım yeteneklerini güvenli bir ortamda kullanarak ve bütünleştirerek iş arkadaşlarından ve uzmanlardan eğitimi almasını veya onlarla birlikte eğitimi destekler.

4. LMS on Cloud için Sipariş Edilebilen İsteğe Bağlı Özellikler

IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization

Müşterinin İK bilgi sisteminden LMS kullanıcılarının eşzamanlanmasını sağlar.

IBM Kenexa LMS in Cloud Additional Language

IBM Kenexa LMS on Cloud, İngilizce olarak sağlanır. Bu özellik, sağlanan tek bir dilin dışında yeteneklerin kullanılması için ek bir dil paketi sağlar.

IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import

Geçmiş verilerin LMS'ye içe aktarılmasını sağlar. Geçmiş veriler, bir Excel elektronik çizelgesinde sağlanmalıdır.

IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support

LDAP iletişim kuralını kullanarak LMS'yi üçüncü kişi dizin sunucusuyla bütünleştirir.

IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report

Dahil edilen ve desteklenen standart raporların dışında ek bir rapor sağlar.

IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration

LMS'nin eTicaret ile bütünleřtirilmesini sağlar.

5. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Çeřitli iletişim, mobil öğrenme ve performans destek senaryolarının karşılanması için aygıttan bağımsız birçok mobil içerik türünün kullanımının geliştirilmesi, sağlanması ve analiz edilmesine yönelik mobil bir öğrenim çözümdür. İçeriği tek seferde geliştirip mobil aygıtlarda ve tablet bilgisayarlarda devreye alma yeteneği içerir.

Ek B

IBM Kenexa Learn on Cloud

IBM, bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesini Müşterilerine aşağıdaki koşullara tabi olarak sağlar. 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. "Yetkili İletişim Sorumlusu", Müşteri tarafından 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 olarak ileri bir tarihte düzenlenecek olan abonelik ücretleri faturasına yansıtılacak alacak veya indirim şeklinde uygulanacaktır.
- c. "Talep", bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi doğrultusunda, Müşterinin Yetkili İletişim Sorumlusu 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 Müşterinin hiçbir kullanıcısının gerekli kullanım yetkilerine sahip olduğu Hizmet özelliklerini kullanmadığı süredir. Aşağıdaki nedenlerle Hizmetin kullanılmadığı süreler, Kapalı Kalma Süresi olarak kabul edilmez:
 - (1) Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi.
 - (2) IBM'in denetimi dışındaki olaylar veya nedenler (örneğin, doğal afet, İnternet kesintileri, vs.).
 - (3) Müşteri veya üçüncü kişi uygulamalarından, ekipmanından veya verilerinden kaynaklanan sorunlar.
 - (4) Müşteri veya üçüncü kişi etkinlikleri veya kusuru (herhangi birinin, Müşteri parolasını veya ekipmanını kullanarak Hizmete erişmesi de dahil olmak üzere).
 - (5) Hizmete erişim için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uyulmaması.
- g. "Olay", bir Hizmet Seviyesinin karşılanamaması ile sonuçlanan bir durumu veya birkaç durumun birleşimini ifade etmektedir.
- h. "Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi", hizmet bakımı amacıyla Hizmetin önceden belirlenmiş bir zamanda kesilmesini ifade etmektedir.
- i. "Hizmet", Hizmet Seviyesi Sözleşmesine tabi olan IBM Kenexa hizmetlerini ifade etmektedir. Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi, topluca değil, her Hizmet için ayrı olarak geçerlidir.
- j. "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

- a. Müşterinin bir Talep gönderme hakkına sahip olmak için, IBM'in Önem Derecesi 1 destek sorunlarının bildirilmesi prosedürü uyarınca, her Olaya ilişkin olarak ilgili Hizmete yönelik IBM müşteri destek yardım masasına bir destek bildirimini kaydettirmiş olması gerekmektedir. Müşterinin Olaya ilişkin gereken tüm bilgileri ayrıntılı olarak sağlaması ve Önem Derecesi 1 destek bildirimleri için gerekli olan ölçüler dahilinde, Olayın tanınması ve çözülmesi için makul ölçüde destek sağlaması gerekmektedir. Anılan sorun bildirimini, Hizmetin kullanımının Olaydan etkilediğinin Müşteri tarafından tespit edilmesini izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde kaydedilmelidir.

- b. Müşterinin Yetkili İletişim Sorumlusu, Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayın sona ermesini izleyen üç (3) gün içerisinde, Müşterinin Kullanılabilirlik Alacağı Talebini gönderecektir.
- c. Müşterinin Yetkili İletişim Sorumlusu, tüm ilgili Olayların ayrıntılı açıklamaları ve karşılanmadığı iddia edilen Hizmet Seviyesi de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere, her türlü makul olarak uygun ayrıntıyı IBM'e sağlayacaktır.
- d. IBM, her bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için toplam Kapalı Kalma süresini ölçecek ve dahili olarak rapor edecektir. IBM, her geçerli Talep için, her bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayın toplam Kapalı Kalma Süresi doğrultusunda geçerli olan en yüksek Kullanılabilirlik Alacağını uygulayacaktır. IBM, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde aynı Olay için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu tutulamaz.
- e. Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için verilen Kullanılabilirlik Alacaklarının toplamı, hiçbir koşulda, Müşterinin Hizmet karşılığında IBM'e ödediği yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde 10'unu (%10) aşmayacaktır.
- f. IBM, Talepleri kendi makul takdiri ile doğrulamak için kayıtlarında yer alan bilgilerden yararlanacaktır ve bu bilgiler ile Müşterinin kayıtları arasında çelişki bulunması halinde IBM'in bilgileri geçerli olacaktır.
- g. BU HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİ UYARINCA MÜŞTERİYE SAĞLANAN KULLANILABİLİRLİK ALACAKLARI, HERHANGİ BİR TALEBE İLİŞKİN OLARAK MÜŞTERİNİN BAŞVURABİLECEĞİ TEK VE YEGANE YASAL ÇÖZÜMDÜR.

3. Hizmet Seviyeleri – Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında Hizmetin Kullanılabilirliği

%2 Kullanılabilirlik Alacağı (Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında)	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Hizmet Ücretinin Yüzdesi)
%93,0 – %99,2	%5
%93'ten daha az	%10

"Ulaşılan Hizmet Seviyesi" yüzdesi aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: (a) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısından (eksi Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi dakikaları), (b) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki planlanmamış toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkartılır ve sonuç (c) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür (eksi Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi dakikaları), elde edilen bölüm, yüzde olarak ifade edilir.

4. İstisnalar

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi sadece IBM Müşterileri için geçerlidir. Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi aşağıdakiler için geçerli değildir:

- Beta ve deneme Hizmetleri.
- Test, üretime hazırlık, olağanüstü durum kurtarma veya kalite güvence de dahil olmak ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, üretim dışı ortamlar.
- IBM Müşterisinin kullanıcıları, konukları, katılımcıları ve Hizmetin izin verilen davetlileri tarafından iletilen Talepler.
- Müşterinin, herhangi bir ödeme yükümlülüğünün ihlal edilmesi de dahil olmak üzere, Kullanım Koşulları, Kabul Edilebilir Kullanım İlkesi veya Hizmetlere ilişkin Sözleşme kapsamındaki herhangi bir esasa ilişkin yükümlülüğünü ihlal etmiş olması.