

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 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.

1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar

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 Report
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- 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 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 Ölçümleri

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 Faturalandırma

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 Seçenekler

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

3.3 Limit Aşımaları

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. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım 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 Yazılım Abonelik Süresini Müşterinin IBM satış temsilcisine ya da IBM Çözüm Ortağına yazılı bir istek ileterek 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

Temel müşteri desteği, Abonelik Süresi boyunca uygun olduğu üzere BM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağıyla ve Etkinleştirme Yazımıyla sağlanır. Sağlanan teknik ve müşteri desteği, aşağıdaki adreste ayrıntılı olarak açıklanmıştır: <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 Safe Harbor Çerçevesine uygun olarak davranmayı kabul eder. Safe Harbor programına ilişkin daha fazla bilgi almak ya da IBM'in sertifika bildirimine erişmek için şu Web adresini ziyaret edin: <http://www.export.gov/safeharbor/>.

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 <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> uyarınca kullanıcı deneyiminin geliştirilmesine ve/veya kullanıcılarla olan etkileşimin uyarlanmasına yardımcı olmak amacıyla tasarlanmış kullanım istatistiklerini ve bilgilerini toplarken kişisel olarak tanımlanabilecek bilgileri toplamak için tanımlama bilgilerinden ve takip teknolojilerinden yararlanabileceğini kabul eder. İlgili yasanın gerektirdiği durumlarda, Müşteri kullanıcıları bilgilendirmiş ve yukarıdakilerin tümünü gerçekleştirmek için izinlerini almıştır.

6.5 Verilerin İşlenmesi

Tüm AB Üyesi Ülkelerde, İzlanda, Lihtenştayn, Norveç ve İsviçre'de gerçekleştirilen işlemler için aşağıda belirtilen koşullar geçerlidir:

Müşteri, herhangi bir Kişisel Veri dahil olmak üzere İçeriğin IBM tarafından sınır aşırı olarak aşağıda belirtilen ülkelerde işlenebileceğini kabul eder: İngiltere, Kanada, Çin, Almanya, Hindistan, İrlanda, Güney Amerika, Singapur, Vietnam ve ABD.

Müşteri, IBM'in Bulut Hizmetlerinin sağlanması için makul ölçüler dahilinde gerekli olduğunu belirlediği durumlarda önceden bildirmek kaydıyla, bu ülke lokasyonu listesinde değişiklik yapabileceğini kabul eder.

IBM'in ABD-AB ve İsviçre-AB Safe Harbor Çerçevesinin Kişisel Verilerin Avrupa Ekonomik Bölgesine ya da İsviçre'ye aktarılmasında geçerli olmadığı durumlarda, taraflar ya da ilgili bağlı şirketleri AB Kararı 2010/87/EU uyarınca üstlendikleri ilgili rollerine uygun olarak ayrı değişiklik yapılmamış ve isteğe bağlı maddeleri kaldırılmış AB Model Madde sözleşmeleri imzalayabilirler. Bu sözleşmelerden kaynaklanan tüm ihtilaflar ya da sorumluluklar, bağlı şirketler tarafından imzalanmış olsa dahi, taraflar arasında ihtilaf ya da sorumluluk kendi aralarında bu Sözleşmenin koşullarından kaynaklanmış gibi kabul edilecektir.

6.6 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 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

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author ve IBM Kenexa LMS on Cloud ürünleri için ilk uygulama hizmetleri gereklidir ve bunlar ayrı bir Hizmet Bildiriminde ele alınacaktır.

Hot Lava Mobile on Cloud ürününe ilişkin ilk uygulama hizmetleri aşağıda açıklanmıştır.

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.

1.1 LCMS Premier on Cloud Author için Sipariş Edilebilen İsteğe Bağlı Özellikler (ilk uygulama hizmetlerinden sonra sağlanır)

- a. 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.
- b. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
Dahil edilen ve desteklenen standart raporların dışında ek bir rapor sağlar. Rapor standart veritabanı içinde yer alan verilerle sınırlıdır ve bu standart veritabanına ilişkin hiçbir değişikliği içermez.
- c. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
Belirli Müşteri gereksinimlerini desteklemek üzere yazarlık içeriğine ilişkin standartlar içeren ek bir şablon sağlar.
- d. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
Belirli, biçimlendirilmiş bir Word ya da PowerPoint dosyasını yerel bir LCMS biçiminde içe aktarmayı ve dönüştürmeyi sağlayan ek bir eşleme dosyası sunar.

2. 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 eğitim almasını veya onlarla birlikte eğitimi destekler.

2.1 LMS on Cloud için Sipariş Edilebilen İsteğe Bağlı Özellikler (ilk uygulama hizmetlerinden sonra sağlanır)

- a. IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
Müşterinin, LMS kullanıcılarını güncel İK bilgi sisteminden eşitlemesini sağlar. IBM; kullanıcı içe aktarımı için gereken biçimi sağlayacaktır. Müşteri, kullanıcı içe aktarımını belirtilen biçimde sağlamaktan sorumludur.
Bu özelliğin kurulumunu, yapılandırılmasını ve veri doğrulamasını desteklemek için en çok 8 saatlik bir uzaktan danışmanlık hizmeti sağlanacaktır. Bu hizmetler, taahhüt edilen tüm saatlerin Müşteri

tarafından kullanılıp kullanılmadığı dikkate alınmaksızın, satın alma tarihinden doksan (90) gün sonra sona erecektir.

b. IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import

Geçmiş eğitim verilerinin LMS'ye içe aktarılmasını sağlar. IBM; geçmiş verilerin içe aktarımı için gereken biçimi sağlayacaktır. Müşteri, bir Excel elektronik tablosu kullanarak geçmiş verilerin içe aktarımını belirtilen biçimde sağlamaktan sorumludur. Bu özelliğin kurulumunu, yapılandırılmasını ve veri doğrulamasını desteklemek için en çok 8 saatlik bir uzaktan danışmanlık hizmeti sağlanacaktır. Bu hizmetler, taahhüt edilen tüm saatlerin Müşteri tarafından kullanılıp kullanılmadığı dikkate alınmaksızın, satın alma tarihinden doksan (90) gün sonra sona erecektir.

c. IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support

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

d. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report

Dahil edilen ve desteklenen standart raporların dışında ek bir rapor sağlar. Rapor standart veritabanı içinde yer alan verilerle sınırlıdır ve bu standart veritabanına ilişkin hiçbir değişikliği içermez.

e. IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration

LMS'nin eTicaret ile bütünleştirilmesini sağlar.

3. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Çeşitli 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.

Standart Hot Lava Mobile uygulaması aşağıda belirtilen özelliklerin uzaktan yapılandırılmasını ve kurulmasını içerir:

- *IBM Kenexa Builder for Microsoft PowerPoint* mobil aygıtlar üzerinde sağlanan bir yazarlık içeriği bileşenidir;
- *Hot Lava Mobile Delivery Engine* mobil içeriğin yayınlanması, erişim için kullanıcı izinlerinin düzenlenmesi ve mobil içerik sağlanmasının izlenmesi için kullanılır.

Ek B

IBM Kenexa Learn on Cloud

IBM, bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesini Müşterilerine aşağıdaki koşullara tabi olarak sağlar. Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin abonelik sürenizin başladığı veya yenilediği tarihte güncel olan sürümü geçerli olacaktır. Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin sizin için bir garanti oluşturmadığını kabul etmekteyiz.

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 aracılığıyla 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 kullanmadığı süredir. Kapalı kalma süresi, aşağıda belirtilen nedenlerle Hizmetin kullanılabilir olmadığı zaman aralığını kapsamamaktadır:
 - (1) Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi.
 - (2) IBM'in denetimi dışındaki olaylar ya da 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 erişmek 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, toplu olarak değil, her bağımsız Hizmet için 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. Bir Talep gönderme hakkına sahip olmak için, Müşterinin, ilgili Hizmete ilişkin olarak, IBM'in Önem Düzeyi 1 destek sorunlarının bildirilmesi prosedürü uyarınca IBM müşteri desteği yardım masasına her Olay için bir destek bildirimini kaydettirmiş olması gerekmektedir. Olaya ilişkin gereken tüm bilgileri ayrıntılı olarak sağlamanız ve Önem Derecesi 1 destek bildirimleri için gerekli olan ölçüler dahilinde, Olayın tanılanması ve çözülmesi için IBM'e makul ölçüde destek sağlamanız gerekmektedir. Anılan sorun bildirimini, Hizmeti kullanımınızın Olaydan etkilediğinin tarafınızdan tespit edilmesini izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde kaydedilmelidir.

- b. 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.
- c. 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.
- 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, aynı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki aynı Olay için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu olmayacaktır.
- 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 SİZE SAĞLANAN KULLANILABİLİRLİK ALACAKLARI, HERHAŒI BİR TALEBE İLİŞKİN OLARAK BAŐVURABİLECEĐİNİZ TEK VE YEGANE YASAL ÇÖZÜMDÜR.

3. Hizmet Seviyeleri

Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde Hizmet 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 planlanmamıŐ 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 yalnızca IBM Müşterileri için geçerlidir. Bu hizmet seviyesi sözleşmesi aşağıda belirtilenler 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 dıŐı ortamlar.
- IBM Müşterisinin kullanıcıları, konukları, katılımcıları ve Hizmetin izin verilen davetlileri tarafından iletilen Talepler.
- Herhangi bir ödeme yükümlülüğünün ihlali de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere Müşterinin Kullanım Koşulları, Kabul Edilebilir Kullanım İkesi ya da Müşterinin Hizmete ilişkin Sözleşmesi kapsamındaki herhangi bir maddi yükümlülüğü ihlal etmesi.