

IBM Multi-Enterprise Relationship Management

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. 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 Multi-Enterprise Relationship Management
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year

2. Ücret Ölçümleri

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

- a. Kuruluş Kimliği, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilebileceği ölçüm sistemidir. Bir Kuruluş Kimliği, aşağıdakiler de dahil olmak, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı ortamı kapsamında farklı terimlerle ifade edilebilen özel bir tanıtıcıdır: Müşteri Kimliği, Çözüm Ortağı Kimliği, Sağlayıcı Kimliği, Satıcı Firma Kimliği veya Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı kapsamındaki EDI (elektronik veri iletişimi) Kimliği. Müşteri, Yetki Belgesinde (POE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağında yer alan toplam Kuruluş Kimliği sayısını kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda yetki edinmelidir. Kuruluş Kimliği, bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için, kurumsal yapısı dikkate alınmaksızın bir tüzel kişilik için belirlenen özgün bir tanıtıcıdır.
- b. Eşgörünüm, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilmesine imkan tanıyan bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Sipariş Belgesinde belirtilen ölçüm süresi sırasında erişime ve kullanıma açılan her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

3. Ücretler ve Faturalandırma

Bu olanak 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

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

Abonelik Süresi boyunca, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı için aşağıdaki adreste veya IBM tarafından daha sonra sağlanacak başka bir URL adresinde belirtilen şekilde teknik destek sağlanır: <https://support.ibmcloud.com> 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 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.

6.2 Veri Toplama

Müşteri, IBM'in, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla Müşteriden (çalışanlarından ve yüklenicilerinden) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların kullanımına ilişkin kişisel bilgiler toplayabileceğini bildiğini ve bu bilgilerin toplanmasını kabul eder. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya Müşteriyle olan etkileşimlerin kişiselleştirilmesi amacıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağımızın etkinliğine ilişkin kullanım istatistikleri ve bilgileri toplamak için yapmaktadır. Müşteri, IBM'in toplanan kişisel bilgileri, yukarıda belirtilen amaç uyarınca IBM, diğer IBM şirketleri ve bunların alt yüklenicileri içerisinde, IBM'in ve alt yüklenicilerinin iş yaptıkları herhangi bir yerde, geçerli yasalara uygun olarak işleme için izin alacağını ya da almış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin toplanan kişisel bilgilerine erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

6.3 Müşterinin Konuk Kullanıcıları

Müşteri, a) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağıyla ilgili olarak Konuk Kullanıcılar tarafından yöneltilen tüm iddialar, b) Konuk Kullanıcı tarafından yapılan ödemeler ya da c) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının bu Konuk Kullanıcılar tarafından hatalı kullanımı da dahil olmak, ancak

tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, Konuk Kullanıcılarından sorumludur. Konuk Kullanıcıların, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağına erişmeleri ve bu olanağı kullanmaları için IBM tarafından sağlanan çevrimiçi bir sözleşmeyi imzalamaları gerekebilir.

Ek A

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtilimler, sipariş edilebilen ve ilgili yetkilerin Müşterinin Yetki Belgesinde onaylandığı, aşağıdaki IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanaklarına yöneliktir.

1. IBM Multi-Enterprise Relationship Management

IBM Multi-Enterprise Relationship Management, Müşteriye çözüm ortağı topluluğunu organize etmesini sağlayacak araçlar, verimli, kendi kendini yöneten ve dağıtılmış süreçler ve çözüm ortağı etkileşimlerine ilişkin izleme ve görünürlük sağlar. Müşteri, çözüm ortaklarına ya da diğer üçüncü kişilere kendisiyle veri paylaşmaları ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı Müşterinin adına kullanmaları ("Konuk Kullanıcı") için IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişim yetkisi verebilir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, desteklenen bir İnternet tarayıcı aracılığıyla bu Konuk Kullanıcılara Müşterinin yönergeleri doğrultusunda Müşteriyle olan çözüm ortağı etkileşimlerini desteklemek üzere etkinlikleri görüntüleme ve bunlara katılma olanağını sağlamaktadır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, Konuk Kullanıcılara Müşteri ya da yetki verdiği herhangi bir kullanıcı tarafından oluşturulan, sağlanan, karşıya yüklenen ya da aktarılan bilgilerin, yazılımların ve verilerin görünürlüğünü sağlamaktadır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı özellikle aşağıda belirtilenleri kapsamaktadır:

- a. **Partner Management** (Çözüm Ortağı Yönetimi), Müşteriye sağlanır ve çözüm ortaklarına gönderilen ve Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım eşgörünümlü için kaydolmalarına olanak sağlayan davetler aracılığıyla çözüm ortaklarını IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma dahil etmesine imkan tanır. Müşteriye aynı zamanda, her çözüm ortağına ilişkin belirli hususları görüntülemesine olanak sağlayan bir çözüm ortağı odaklı görünüm sağlanır ve bu görünüme organizasyon, çözüm ortağı sistem yönetimi ilgilileri, çözüm ortağı kullanıcı ilgilileri, bir çözüm ortağına atanan öznitelikler ve aynı zamanda bu çözüm ortağına atanan etkinliklerin her birinin durumu dahildir.
- b. **User Management** (Kullanıcı Yönetimi), ilgili hiyerarşileri kapsamındaki kullanıcılara davetler gönderilmesi aracılığıyla başka kullanıcılar eklemesi için Müşterinin sistem yöneticisine ve Çözüm Ortağının organizasyonu içerisindeki kullanıcıları eklemesi için Çözüm Ortağı sistem yöneticisine sağlanır.
- c. Etkinlik oluşturma, yürütme ve izleme için bir kendi kendine yardım arabirimi içeren **Activities (Etkinlikler) aracılığıyla etkileşim**. Etkinlik tanımlama aşamasında, Müşteri, etkinlik tasarımı aracı kullanılarak etkinliklerin oluşturulması aracılığıyla Müşterinin çözüm ortaklarının dağıtılmış etkinlikleri gerçekleştirmesini sağlamak için iş akışları oluşturabilir.
- d. **Activity Designer** (Etkinlik Tasarımı Aracı), Müşterinin belirli iş gereksinimleri doğrultusunda, çözüm ortakları için kendi etkinlik kümesini oluşturmasına yardımcı olmak üzere, etkinlik tanımlama aşamasında Müşteriye yardımcı olması amacıyla sağlanmaktadır. Etkinlik tasarım aracı, iş akışının ve kullanıcı arabiriminin çözüm ortağına sunulacak bir etkileşimli, grafiksel görsel temsilini sunmaktadır. Etkinlik tasarım aracı, aşağıdaki bileşenlerden oluşur:
 - Task flow designer – görev akışının tanımlanması için.
 - Dialog flow designer – belirli bir göreve yönelik diyalog akışının tanımlanması için.
 - Dialog appearance designer – bir çözüm ortağına sunulacak diyalogun tanımlanması için.
- e. Çözüm ortağı tabanının organize edilmesine ve kesimlere ayrılmasına yardımcı olması için oluşturulabilecek ve çözüm ortaklarına atanabilecek **Partner Attributes** (Çözüm Ortağı Öznitelikleri). Çözüm ortakları, sektörler, çözüm ortağı boyutu, ürünler, bölgeler, teknik yetenekler, vs. gibi Müşteriye özgü kriterler kullanılarak gruplara ayrılabilir. Çözüm ortağı öznitelikleri, Müşterinin aynı zamanda katılmaya davet etmeyi düşünebileceği çözüm ortaklarını belirlemesine yardımcı olması için bir etkinlik devreye alınırken kullanılır.
- f. **Activity Rollout** (Etkinlik Devreye Alma), yeni etkinliğin Müşterinin çözüm ortaklarına tanıtılması için Müşteri tarafından kullanılır. Bu etkinlik devreye alma işlevi, etkinlik için bir ad belirlemenize, etkinliğe katılacak çözüm ortağı grubunu seçmenize, etkinliğin süresini belirlemenize ve etkinlikte kaydedilen ilerleme doğrultusunda çözüm ortağı ile denetim noktaları belirlemenize olanak sağlar.

- g. **Partner Interface** (Çözüm Ortağı Arabirimi), bir kendi kendine hizmet arabirimi aracılığıyla çözüm ortaklarının bir etkinliğe katılmasına olanak sağlar. Bu kendi kendine hizmet arabirimi, Müşterinin seçmiş olduğu çözüm ortaklarının bir etkinliğe katılmasına ve yeni bir etkinliğin bildirildiği çözüm ortaklarının etkinlik tanımlama aşamasında Müşterinin belirlemiş olduğu adımları izleyerek katılmasına olanak sağlar.
- h. **Activity Monitoring** (Etkinlik İzleme), Müşterinin, görüntülenen çözüm ortaklarının her birinin kaydettiği ilerlemenin özetini toplu olarak sağlayan bir ekran aracılığıyla bir etkinliğin ilerleme durumunu izlemesine olanak sağlar. Müşteri, çözüm ortaklarının bir iş akışındaki başarısını, gecikmelerini ve başarısızlığını toplu olarak görüntüleyebilir. Müşteri, iş ortağının tamamladığı adımları ve aynı zamanda henüz tamamlanmamış olan adımları gerçek zamanlı olarak görüntüleyerek bir çözüm ortağının kaydettiği ilerlemeye ilişkin daha fazla öngörü elde edebilir. Çözüm ortağı, etkinliğe ilişkin olarak Müşterinin sahip olduğuyla aynı ilerleme görünümüne sahiptir.
- i. **Activity approval** (Etkinlik onayı), Müşterinin kullanımına sunulmuştur ve bir etkinlikte sonraki adımlara geçilmeden önce onay vermesinin gerektiğini belirtmiş olduğu bir etkinliğin adımlarını incelemesine olanak sağlar.
- j. **Secure and Flexible Infrastructure** (Güvenli ve Esnek Altyapı), Müşterinin kayıt sistemlerinin yanı sıra diğer hizmetleri ve uygulamaları da IBM MRM olanağına bütünleştirmesine olanak sağlaması için bir REST API bütünleştirme bileşeni içermektedir. Uygulama programlama arabirimleri, bir etkinliğin farklı noktalarına eklenebilir. IBM MRM, etkinlik tasarlama aracı kapsamında bir uygulama programlama arabirimi yapılandırma seçeneği içermektedir.
- k. **File Sharing** (Dosya Paylaşımı), Müşterinin ve çözüm ortaklarının kullanımına sunulmuştur ve etkinliklerin tamamlanmasını desteklemek için Müşterinin dosyaları karşıya yüklemesine ve paylaşmasına olanak sağlamaktadır. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları eşgörünümünün özelleştirilmesinde ve aynı zamanda etkinlik tasarlama aracıyla birlikte kullanılmak üzere, görüntü dosyalarını da karşıya yükleyebilir. Müşteri ve çözüm ortakları için toplam dosya kapasitesi 750 GB ile sınırlı olacaktır.
- l. **Testing and Improvements** (Test ve İyileştirmeler), IBM'e (a) Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kullanımına ilişkin anonim, toplu, özet verileri derleme ve analiz etme, (b) bu derleme ve analiz sonucunda ortaya çıkan raporları, araştırmaları, analizleri ve diğer çalışma ürünlerini hazırlama (topluca "Derlenen Veriler" olarak anılacaktır) ve (c) yalnızca IBM ürünlerinin test edilmesi ve kalitesinin artırılması amacıyla Müşteri verilerini IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları ortamındaki bir üretim dışı sunucuya 180 güne kadar süreyle kopyalama seçeneğini sunmaktadır. IBM, Derlenmiş Verilere ilişkin tüm mülkiyet haklarını elinde tutar.

2. İsteğe Bağlı Hizmetler

- a. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** olanağı, münhasır uygulama ve veritabanı işleme ve sanal LAN ağlarına göre ayırma ile verilerin ayrıştırılması için Müşteriye bir ek seviye sağlamaktadır.
- b. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year** olanağı, Müşteriye verilerini önceden belirlenmiş, uzatılmış bir süre boyunca saklama seçeneğini sunmaktadır. Verilerin saklanacağı süre, bir yılın katları şeklinde satın alınacaktır. Toplam uzatılmış veri saklama süresi, Müşterinin Yetki Belgesinde belirtilmiş olduğu şekilde bu isteğe bağlı hizmetin satın alınan Eşgörünümünün sayısı esas alınarak belirlenecektir.

3. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Sınırlamalar

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları aşağıdakileri kapsamaz:

- a. Müşterinin veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcılarından birinin herhangi bir içeriği üçüncü kişilerin web sitelerine ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı ile bağlantılı olan veya bu olanak aracılığıyla erişim sağlanan başka hizmetlere iletmesi durumunda, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı ile bağlantılı olan veya bu olanak aracılığıyla erişim sağlanan üçüncü kişi web siteleri.
- b. Müşteri sistemlerine, bilgilerine, personeline ve kaynaklarına yeterli düzeyde erişim sağlanması ve kuruluş hizmetlerine ilişkin diğer sorumluluklarını yerine getirilmesi dahil olmak ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağının sağlanması için IBM'in gerektirdiği müşteri kaynakları. Bu tür Müşteri sorumlulukları, IBM'den herhangi bir ücret talep edilmeksizin yerine getirilecektir. Müşterinin Kurulum Hizmetlerine ilişkin diğer sorumluluklarını

yerine getirmede gecikmesi nedeniyle Kurulum Hizmetlerinin gerçekleřtirilmesinde yařanan gecikmelerden veya bu hizmetlerin gerçekleřtirilememesinden IBM sorumlu tutulamaz.

- c. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcılarının her birinin kullanıcı kimliğini ve parola bilgilerini korumalarını sağlamak Müşterinin sorumluluğunda olduğundan ve ayrıca, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcılarının hesaplarına kimlerin erişebileceğini ve herhangi bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını Müşterinin adına kimlerin kullanabileceğini Müşteri denetlediğinden, Müşteri güvenliği.

Ek B

IBM, Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağı için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlamaktadır. Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin sizin için bir garanti oluşturmadığını kabul etmekteyiz.

1. Tanımlar

- a. "Kullanılabilirlik Alacağı", doğrulanmış bir Talep için IBM tarafından sağlanacak olan yasal çözümdür. Kullanılabilirlik Alacağı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına ilişkin abonelik ücretlerini kapsayan gelecekteki bir faturaya alacak ya da indirim olarak uygulanacaktır.
- b. "Talep", Hizmet Seviyesi Sözleşmesi doğrultusunda, tarafınızdan IBM'e iletilen ve bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde bir Hizmet Seviyesinin karşılanmadığının belirtildiği bir taleptir.
- c. "Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay", Hizmetin yürürlükte olduğu süre içerisindeki her tam ayı ifade eder ve ayın ilk günü saat 00.00'dan (ABD Doğu Saati) ayın son günü 23.59'a (ABD Doğu Saati) kadar olan süre şeklinde ölçülür.
- d. "Kapalı Kalma Süresi", IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için işlem gerçekleştiren üretim sisteminin durduğu ve hiçbir Müşteri kullanıcısının, gerekli kullanım yetkilerine sahip olduğu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı özelliklerinin tamamını kullanamadığı süredir. Kapalı kalma süresi, aşağıda belirtilen nedenlerle IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılabilir olmadığı zaman aralığını kapsamaz:
 - Bakım amacıyla zamanlanmış bir kesinti.
 - IBM'in denetimi dışındaki olaylar ya da nedenler (örneğin, doğal afet, İnternet kesintileri, vs.).
 - Uygulamalarınızla, ekipmanınızla veya verilerinizle ya da üçüncü kişi uygulamalarıyla, ekipmanıyla veya verileriyle bağlantılı sorunlar.
 - Hizmete erişmek için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uymamanız.
 - IBM'in sizin ya da sizin adınıza bir üçüncü kişinin sağlamış olduğu herhangi bir tasarıma, belirtime ya da yönergeye uyması.
- e. "Olay", bir Hizmet Seviyesinin karşılanamaması ile sonuçlanan bir durumu veya birkaç durumun birleşimini ifade etmektedir.
- f. "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 göndermek için, her Olaya ilişkin olarak, Olayın Hizmeti kullanımınızı etkilediğini fark etmenizi izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde IBM teknik destek yardım masasında bir Önem Düzeyi 1 destek bildirimini (aşağıdaki Teknik Destek bölümünde tanımlandığı şekilde) kaydettirmeniz gerekmektedir. Olaya ilişkin tüm gerekli bilgileri ayrıntılı olarak sağlamanız ve Olayın tanısında ve çözümlenmesinde IBM'e makul ölçüler dahilinde destek sağlamanız gerekmektedir.
- b. Bir Kullanılabilirlik Alacağına ilişkin Talebinizi, Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayın sona ermesinden itibaren en geç üç (3) iş günü içerisinde göndermeniz gerekmektedir.
- c. 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 tabloda gösterildiği şekilde, her Sözleşmenin Yürürlükte 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. Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda verilen Kullanılabilirlik Alacaklarının toplamı, hiçbir koşulda IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için Müşteri tarafından IBM'e ödenen 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

Kullanılabilirlik (Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında)	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşme Ayı için Aylık Abonelik Ücretinin %'si)
< %99,0	%2
< %97,0	%5
< %95,0	%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 çıkarılır ve sonuç (c) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür.

Örnek: Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde toplam 500 dakika Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 500 dakika kapalı kalma süresi = 42.700 dakika <hr/>	= Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki %98,8 Kullanılabilirlik için %2 Kullanılabilirlik Alacağı
30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika	

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