

IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

IBM Security Trusteer Fraud Protection

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

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

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

1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı

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

1.1 Uyumlu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları

- IBM Security Trusteer Rapport for Business
- IBM Security Trusteer Rapport for Business Premium Support
- IBM Security Trusteer Rapport for Retail
- IBM Security Trusteer Rapport for Retail Premium Support
- IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Business
- IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Business Premium Support
- IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Retail
- IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Retail Premium Support
- IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Business
- IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Business Premium Support
- IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Retail
- IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Retail Premium Support
- IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service for Business
- IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service for Retail

1.2 Pinpoint IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları

- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Standard Edition
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Standard Edition Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Advanced Edition
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Advanced Edition Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail

- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business Mobile
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business Mobile Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail Mobile
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail Mobile Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Business
- IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Business Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Retail
- IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Retail Premium Support
- IBM Security Trusteer Rapport Remediation for Retail
- IBM Security Trusteer Rapport Remediation for Retail Premium Support

1.3 Mobile IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları

- IBM Security Trusteer Mobile SDK for Business
- IBM Security Trusteer Mobile SDK for Retail
- IBM Security Trusteer Mobile Browser for Business
- IBM Security Trusteer Mobile Browser for Business Premium Support
- IBM Security Trusteer Mobile Browser for Retail
- IBM Security Trusteer Mobile Browser for Retail Premium Support

2. Ücret Ölçüleri

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

- a. **Hak Kazanan Katılımcı**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçüm sistemidir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları tarafından yönetilen ya da izlenen herhangi bir hizmet teslimatı programına katılmaya hak kazanan her özel ya da tüzel kişi bir Hak Kazanan Katılımcıdır. Müşterinin İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım tarafından yönetilen ya da izlenen tüm Hak Kazanan Katılımcıları kapsayacak yeterli sayıda yetkinin edinilmesi gerekir.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar tarafından yönetilen her hizmet sağlama programı, ayrı ayrı analiz edilip birbirine eklenir. Birden fazla hizmet sağlama programı için hak kazanan kişi veya kuruluşlar için ayrı yetkiler gerekir.

Bu olanaklar için bir hizmet sağlama programı, her İş veya Perakendecilik Uygulaması için ana oturum açma sayfası ve ilgili sayfalarını içeren, Müşterinin tek İş veya Perakendecilik Uygulamasını içerir. Hak Kazanan Katılımcı, Müşterinin son kullanıcısıdır ve İş veya Perakendecilik Uygulaması üzerinde oturum açmaya ilişkin kimlik bilgileri bulunur.

- b. **İstemci Aygıtı**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bir İstemci Aygıtı, tipik olarak sunucu adıyla anılan bir başka bilgisayar sisteminden bir dizi komutun, prosedürün veya uygulamanın yürütülmesini talep eden veya bunları yürütmek üzere alan ya da sunucu tarafından bir başka şekilde yönetilen, tek kullanıcısı bulunan bir bilgi işlem aygıtı veya özel amaçlı algılayıcı veya telemetre aygıtıdır. Birden fazla İstemci Aygıtı, ortak bir sunucuya erişimi paylaşabilir. Bir İstemci Aygıtı, belirli ölçüde işlem yeteneğine sahip olabilir veya bir kullanıcının iş yapması için programlanabilir. Müşteri, Müşterinin İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi içerisinde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını çalıştıran, bunlara veri sağlayan, bunların sağladığı hizmetleri kullanan veya bir başka şekilde bunlara erişen her İstemci Aygıtı için yetkiler edinmelidir.

3. Ücretler ve Faturalama

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

3.1 Kısmi Aylık Ücretler

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

4. Uygunluk ve Denetim

IBM Security Trusteer Fraud Protection hizmetlerine erişim, İşlem Belgesinde belirtildiği gibi, maksimum sayıda Hak Kazanan Katılımcılara veya İstemci Aygıtlara bağlıdır. Müşteri, Hak Kazanan Katılımcılarının veya İstemci Aygıtların sayısının, İşlem Belgesinde belirtilen maksimum miktarı aşmamasını sağlamaktan sorumludur.

Hak Kazanan Katılımcı veya İstemci Aygıtın maksimum sayısına uygunluğu doğrulamak için bir denetim yürütülebilir.

5. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Abonelik Süresi Yenileme Seçenekleri

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

5.1 Otomatik Yenileme

Müşterinin İşlem 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 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 erdirme bildirimini almazsa, Abonelik Süresi otomatik olarak bir yıl veya İşlem Belgesinde belirtilen orijinal Abonelik Süresiyle aynı süre için yenilenecektir.

5.2 Sürekli Faturalandırma

İşlem 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.

5.3 Yenileme Gerekli

İşlem 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.

6. Teknik Destek

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına ilişkin Teknik Destek, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanmalarına yardımcı olmak için, Müşteriye ve onun Hak Kazanan Katılımcılarına sağlanır.

Standart Destek, tüm olanakların aboneliğine dahil edilir. Trusteer Rapport eklentisi olan Trusteer Rapport Mandatory Service, temel Trusteer Rapport aboneliği için Premium Desteğin ön koşuluna sahiptir.

Her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağı için, IBM Security Trusteer Mobile SDK ve IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service hizmetleri dışında, ek ücret karşılığında Premium Destek aboneliği sağlanmaktadır.

Standart Destek:

- Yerel saatle 08.00-17.00 arası destek
- Müşteriler ve Hak Kazanan Katılımcıları, Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Desteği El Kitabında ayrıntılı olarak açıklandığı gibi, destek bildirim formlarını elektronik ortamda gönderebilir.
- Müşteriler, bildirimler, belgeler, vaka raporları ve sık sorulan sorular için <http://www-01.ibm.com/software/security/trusteer/support/> adresindeki Müşteri Destek Portalına erişebilir.
- Destek seçenekleri ve ayrıntılar için, <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html> adresinden Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Desteği El Kitabına erişin.

Premium Destek:

- Tüm önem dereceleri için haftanın 7 günü, günde 24 saat destek
- Müşteriler, desteğe doğrudan telefonla ulaşabilir.
- Müşteriler ve Hak Kazanan Katılımcıları, Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Desteği El Kitabında ayrıntılı olarak açıklandığı gibi, destek bildirim formlarını elektronik ortamda gönderebilir.
- Müşteriler, bildirimler, belgeler, vaka raporları ve sık sorulan sorular için <http://www-01.ibm.com/software/security/trusteer/support/> adresindeki Müşteri Destek Portalına erişebilir.
- Destek seçenekleri ve ayrıntılar için, <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html> adresinden Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Desteği El Kitabına erişin.

7. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Ek Koşullar

7.1 Safe Harbor Uygunluğu

IBM, Avrupa Birliği'nden toplanan bilgilerin toplanması, kullanılması ve saklanması ile ilgili olarak ABD Ticaret Bakanlığı tarafından belirtilen ABD-AB Safe Harbor (Güvenli Liman) Çerçevesine uymaktadır. IBM Security Trusteer ürünleri, IBM'in AB-ABD Safe Harbor sertifikasyonuna dahildir. Safe Harbor'la ve Safe Harbor şirketlerinin listesiyle ilgili daha fazla bilgiye şu adresten ulaşılabilir: <http://export.gov/safeharbor/>.

7.2 Müşteri Yıllık Abonelik Ücretinde Artış

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma yönelik abonelik ücretini, IBM tarafından belirlenecek yüzdeye göre, %3'ü aşmayacak şekilde, en fazla on iki (12) ayda bir ayarlama hakkına sahiptir. Abonelik ücreti ayarlaması, başlangıç hizmeti ilk dönem tarihinin yıl dönümünde geçerli olacaktır. Bu ücret ayarlaması, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma yönelik kazandığı hakka veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımın elde edildiği ücret sistemine yönelik bir değişikliğe neden olmaz. IBM Çözüm Ortakları, IBM ve IBM Global Services'ten bağımsızdır ve fiyatları ile koşullarını tek taraflı olarak belirler.

7.3 Premium Destek

Müşteri, ilgili Premium Destek olanağına abone olduğu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları için Premium Desteğe hak kazanmıştır.

7.4 Yasal Kullanım ve Onay

Verileri Toplama ve İşleme Yetkisi

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Müşteriye, güvenlik ortamını ve verilerini iyileştirmesinde yardımcı olmak üzere tasarlanmıştır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları hizmetine abone olduğu Müşterinin İş veya Perakendecilik Uygulamaları ile etkileşim kuran Hak Kazanan Katılımcılardan ve İstemci Aygıtlardan bilgi toplayacaktır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, tek başına veya birlikte, bazı yargı alanlarında Kişisel Bilgi olarak kabul edilebilecek bilgileri toplayacaktır. Kişisel Veriler IBM'e Müşterinin adına saklaması, işlemesi veya aktarması için sağlanan ve belirli bir kişinin tanımlanmasında kullanılabilen ad, e-posta adresi, ev adresi veya telefon numarası gibi her türlü bilgiyi ifade eder.

Veri toplama ve işleme uygulamaları, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının işlevlerini iyileştirmek için güncellenebilir. Veri toplama ve işleme uygulamalarının tam açıklamasını içeren belge, gerektiği şekilde güncellenir ve Müşteriye talep üzerine sağlanır. Müşteri, IBM'e bu bilgileri, bu Kullanım Koşulları belgesinin Sınır Ötesi Aktarımlar ve Veri Gizliliği bölümlerine ve Kullanım Koşulları Genel Koşullarının Veri Gizliliği ve Güvenliği bölümüne uygun olarak toplama ve işleme yetkisi verir.

IBM Security Trusteer Pinpoint hizmetleri için:

Toplanan veriler arasında kullanıcının IP adresi, şifrelenmiş veya tek yönlü hash özelliğine sahip kullanıcı kimliği, süzülmüş olmaması durumunda etki alanına ilişkin tanımlama bilgileri, korumalı Uygulamalara yapılan ziyaretler ve dolandırıcılık siteleri, coğrafi konum ve dolandırıcılık sitelerine girilen kimlik bilgileri yer alabilir.

IBM Security Trusteer Mobile SDK hizmetleri ve IBM Security Trusteer Mobile Browser hizmetleri için:

Toplanan veriler arasında kullanıcının IP adresi, şifrelenmiş veya tek yönlü hash özelliğine sahip kullanıcı kimliği, coğrafi konum, korumalı Uygulamalara yapılan ziyaretler, SIM kartı bilgileri, aygıt adı ve Müşteri üyeliği yer alabilir.

IBM Security Trusteer Rapport hizmetleri için:

Toplanan veriler arasında kullanıcının IP adresi, şifrelenmiş veya tek yönlü hash özelliğine sahip kullanıcı kimliği, güvenlik olayları, müşteri desteği için IBM ile temasa geçmek amacıyla sağlanan kullanıcı adı ve e-posta adresi, Müşteri üyeliği, korumalı sitelere girilen şifrelenmiş parola, korumalı Uygulamalara ve dolandırıcılık sitelerine yapılan ziyaretler, şifrelenmiş ödeme kartı numarası ve şüpheli kötü niyetli yazılım, kötü niyetli etkinlik veya arızayı araştırmak için IBM personeli tarafından uzaktan toplanan dosya ve veriler yer alabilir.

Veriyle İlgili Kişilerden Alınan Bilgilendirilmiş Onay

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımı, çeşitli yasa veya yönetmelikleri kapsayabilir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, yalnızca yasal amaçlarla ve yasal biçimde kullanılabilir. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını, geçerli yasa, yönetmelik ve ilkelere uygun olarak kullanmayı kabul eder ve bunlara uymaya ilişkin tüm sorumluluğu üstlenir.

IBM Security Trusteer Pinpoint hizmetleri ve IBM Security Trusteer Mobile SDK hizmetleri için:

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanmak için gereken onayları, izinleri veya lisansları aldığını veya alacağını ve ayrıca bilgilerin, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları aracılığıyla toplanıp işlenmesine izin vermeyi kabul eder.

IBM Security Trusteer Rapport hizmetleri ve IBM Security Trusteer Mobile Browser hizmetleri için:

Müşteri, IBM'e, <https://www.trusteer.com/support/end-user-license-agreement> adresinde bulunan Son Kullanıcı Lisans Sözleşmesinde açıklandığı gibi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların yasal kullanımına ve bilgilerin toplanıp işlenmesine olanak tanımak için gereken, tamamen bilgiye dayalı onayları alma yetkisi verir. Müşterinin, son kullanıcılar ile onay iletişimlerini, kendisinin (IBM'in değil) yönetmesine karar vermesi durumunda, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım aracılığıyla Müşterinin veri işlemcisi olarak, bilgilerin IBM tarafından toplanıp işlenmesine izin vermek ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımın yasal kullanımına olanak tanımak için gereken, tamamen bilgiye dayalı onayları, izinleri ve lisansları aldığını veya alacağını kabul eder.

7.5 Sınır Ötesi Aktarımlar

Müşteri, IBM'in, her türlü Kişisel Veri dahil olmak üzere İçeriği, ilgili yasa ve gereklilikler kapsamında, Avrupa Komisyonunun yeterli düzeyde güvenliğe sahip olduğunu düşündüğü ülkelerde ve Avrupa Ekonomi Alanı dışında bulunan, aşağıda belirtilen ülkelerdeki işlemciler ve alt işlemcilere göndererek, sınır ötesi olarak işleyebileceğini kabul eder: ABD.

7.6 Veri Gizliliği

Müşterinin, Kişisel Verileri, AB Üyesi Devletler, İzlanda, Lihtenştayn, Norveç veya İsviçre'de bulunan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına sağlaması veya Müşterinin, bu ülkelerde Hak Kazanan Katılımcılarının veya İstemci Aygıtlarının bulunması durumunda, Müşteri, tek denetimci olarak, IBM'i kişisel verileri işlemek üzere işlemci olarak görevlendirir (bu terimlerin, AB Direktifi 95/46/EC'de tanımlandığı şekilde). IBM, anılan Kişisel Verileri, sadece IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağını IBM'in IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilgili olarak yayınlanmış açıklamalara göre sağlamak için gerektiği ölçüde işleyecektir. Müşteri, anılan tüm işlemlerin kendi yönergelerine uygun olduğunu kabul eder. IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kapsamında, işleme yerinde veya Kişisel Verilerin güvenliğini sağlama şeklinde önemli bir değişiklik yaparsa, bu konuda makul süre öncesinden bildirimde bulunacaktır. Müşteri, etkilenen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağına ilişkin geçerli Abonelik Süresini IBM'in değişikliği Müşteriye bildiriminden sonra otuz (30) gün içinde IBM'e yazılı bildirim sağlayarak sona erdirebilir. Müşteri, herhangi bir Kişisel Veri dahil olmak üzere İçeriğin, aşağıdaki işlemciler ve alt işlemcilere gönderilerek, IBM tarafından sınır aşırı bir ülkede işlenebileceğini kabul eder:

İşlemcinin/Alt İşlemcinin Adı	Görev (Veri İşlemcisi veya Alt İşlemcisi)	Yer*
IBM'in sözleşmeye taraf olan kuruluşu	İşlemci	İşlem Belgesinde belirtildiği gibi
Amazon Web Services LLC	Alt işlemci	410 Terry Ave. N Seattle, WA 98109 Amerika Birleşik Devletleri

İşlemcinin/Alt İşlemcinin Adı	Görev (Veri İşlemcisi veya Alt İşlemcisi)	Yer*
Connectria Corp.	Alt işlemci	10845 Olive Blvd., Suite 300 St. Louis, MO 63141 Amerika Birleşik Devletleri
IBM Israel Ltd.	Alt işlemci	94 Derech Em-Hamoshavot 49527 Petach-Tikva İsrail
IBM Corp	Alt işlemci	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504 Amerika Birleşik Devletleri

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

Müşteri, hizmet sağlama sürecinde belirlendiği şekilde, Almanya veri merkezi aracılığıyla sağlanan hizmet için, herhangi bir Kişisel Veri dahil olmak üzere içeriğin, aşağıdaki işlemcilere ve alt işlemcilere gönderilerek, IBM tarafından sınır aşırı bir ülkede işlenebileceğini kabul eder:

İşlemcinin/Alt İşlemcinin Adı	Görev (Veri İşlemcisi veya Alt İşlemcisi)	Yer*
IBM'in sözleşmeye taraf olan kuruluşu	İşlemci	İşlem Belgesinde belirtildiği gibi
Amazon Web Services (Almanya)	Alt işlemci	Münih, Almanya
IBM Israel Ltd.	Alt işlemci	94 Derech Em-Hamoshavot 49527 Petach-Tikva İsrail

Müşteri, hizmet sağlama sürecinde belirlendiği şekilde, Japonya veri merkezi aracılığıyla sağlanan hizmet için, herhangi bir Kişisel Veri dahil olmak üzere içeriğin, aşağıdaki işlemcilere ve alt işlemcilere gönderilerek, IBM tarafından sınır aşırı bir ülkede işlenebileceğini kabul eder:

İşlemcinin/Alt İşlemcinin Adı	Görev (Veri İşlemcisi veya Alt İşlemcisi)	Yer*
IBM'in sözleşmeye taraf olan kuruluşu	İşlemci	İşlem Belgesinde belirtildiği gibi
Amazon Web Services (Japonya)	Alt işlemci	Tokyo, Japonya
IBM Israel Ltd.	Alt işlemci	94 Derech Em-Hamoshavot 49527 Petach-Tikva İsrail

* Yukarıdaki tablolarda belirtilen yerler, İşlemci/Alt İşlemcilerin kurumsal ofis adreslerini içerir. Veri merkezleri belirtilen aynı ülkelerde bulunur.

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.

IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtilimler

Ek A

1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Olanakları

IBM, bu hizmetleri, bağımsız veya ek hizmetler ve olanaklar olarak sunar. Sipariş edilen belirli IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları, Müşterinin Yetki Belgesinde belirtilmiştir.

1.1 İş ve Perakendecilik Kriterleri

IBM Security Trusteer dolandırıcılık ürünleri, belirli Uygulama türleri ile kullanım için lisanslanmıştır. Uygulama, şu türlerden birisi olarak tanımlanmaktadır: Perakendecilik veya İş. Perakendecilik Uygulamaları ve İş Uygulamaları için ayrı olanaklar sağlanır.

- Perakendecilik Uygulaması; tüketicilere hizmet etmek için tasarlanmış çevrimiçi bankacılık uygulaması, mobil uygulama veya e-ticaret uygulaması olarak tanımlanır. Müşteri ilkesinde, belirli küçük işletmeler, perakendecilik erişimi için uygun olarak sınıflandırılabilir.
- İş Uygulaması; kuruluş, kurum veya eşdeğer şirketlere hizmet etmek için tasarlanmış çevrimiçi bankacılık uygulaması, mobil uygulama veya e-ticaret uygulaması veya Perakendecilik olarak sınıflandırılmayan her tür uygulama olarak tanımlanır.

1.2 IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara İlişkin Temel Abonelik Hizmetleri

İş Hizmetleri:

- IBM Security Trusteer Rapport for Business
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Advanced Edition
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Standard Edition
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business Mobile
- IBM Security Trusteer Mobile SDK for Business
- IBM Security Trusteer Mobile Browser for Business

Perakendecilik Hizmetleri:

- IBM Security Trusteer Rapport for Retail
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail Mobile
- IBM Security Trusteer Mobile SDK for Retail
- IBM Security Trusteer Mobile Browser for Retail

Her İş ve Perakendecilik hizmeti için, IBM Security Trusteer Mobile SDK hizmetleri dışında, ek ücret karşılığında ilgili Premium Destek ürünü vardır.

1.3 IBM Security Trusteer Rapport Hizmetleri için ek IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları

IBM Security Trusteer Rapport for Business için ek hizmetler bulunur:

- IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Business
- IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Business
- IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service for Business

IBM Security Trusteer Rapport for Retail için ek olanaklar mevcuttur:

- IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Retail
- IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Retail
- IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service for Retail

IBM Security Trusteer Rapport hizmetlerine yönelik her İş ve Perakendecilik eklentisi için, IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service eklentileri dışında, ek ücret karşılığında ilgili Premium Destek ürünü vardır.

IBM Security Trusteer Rapport for Business veya IBM Security Trusteer Rapport for Retail ürününe abonelik, bu bölümde sıralanan ilgili ek IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanaklarına yönelik bir ön koşuldur.

1.4 **IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection Hizmetleri için ek IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Abonelik Hizmetleri**

IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Advanced Edition veya IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Standard Edition için mevcut olan ek hizmetler:

- IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Business

IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition veya IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition için mevcut olan ek olanaklar:

- IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Retail
- IBM Security Trusteer Rapport Remediation for Retail

Bu bölümde sıralanan her ek IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Olanağı için ek ücret karşılığında, Premium Destek Aboneliği sağlanmaktadır.

IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business hizmetlerine veya IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail hizmetlerine abonelik, bu bölümde sıralanan ilgili ek IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanaklarına yönelik bir ön koşuldur.

1.5 **IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Diğer Ek Abonelikler**

Burada sıralanmayan ve yukarıda belirtilen temel abonelikler için şu anda mevcut olan veya geliştirilmekte olan tüm ek IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Abonelikleri, güncelleme olarak kabul edilmez; bunlar ayrı olarak verilmelidir.

1.6 **Tanımlar**

Hesap Sahibi – istemciyi etkinleştiren yazılımı kuran, son kullanıcı lisans sözleşmesini ("EULA") kabul eden ve Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları hizmetine abone olduğu Müşterinin İş ve/veya Perakendecilik Uygulamasında en az bir kez kimliği doğrulanan, Müşterinin son kullanıcısı anlamına gelir.

Hesap Sahibi İstemci Yazılımı – IBM Security Trusteer Rapport'un istemciyi etkinleştiren yazılımı veya IBM Security Trusteer Mobile Browser'ın istemciyi etkinleştiren yazılımı veya son kullanıcının aygıtı üzerinde kurulum için bazı IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Abonelikleri ile sağlanan diğer herhangi bir istemciyi etkinleştiren yazılımlar anlamına gelir.

Trusteer Splash – mevcut açılış ekranı şablonlarına dayalı olarak Müşteriye sağlanan açılış ekranı anlamına gelir.

Açılış Sayfası – Müşteriye, Müşterinin açılış ekranı ve karşıdan yüklenebilir Hesap Sahibi İstemci Yazılımı ile sağlanan, IBM tarafından barındırılan sayfa anlamına gelir.

2. **IBM Security Trusteer Rapport Hizmetleri**

2.1 **IBM Security Trusteer Rapport for Retail ve/veya IBM Security Trusteer Rapport for Business ("Trusteer Rapport")**

Trusteer Rapport, dolandırıcılık ve Man-in-the-Browser (MitB) kötü niyetli yazılım saldırılarına karşı koruma katmanı sağlar. IBM Security Trusteer Rapport, dünya genelinde on milyonlarca uç noktadan oluşan bir ağı kullanarak, dünya çapındaki kuruluşlara karşı gerçekleştirilen aktif dolandırıcılık ve kötü niyetli yazılım saldırılarına ilişkin bilgiler toplar. IBM Security Trusteer Rapport, dolandırıcılık saldırılarını engellemeyi ve MitB kötü niyetli yazılım türlerinin kurulumunu ve çalışmasını önlemeyi hedefleyen, davranışa dayalı algoritmalar uygular.

Bu, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağında, Hak Kazanan Katılımcıya ilişkin ücret ölçümü bulunmaktadır. İş Hizmeti, 10 Hak Kazanan Katılımcıdan oluşan paketler halinde satılır. Perakendecilik Hizmeti, 100 Hak Kazanan Katılımcıdan oluşan paketler halinde satılır.

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağı aşağıdakileri kapsamaktadır:

a. Trusteer Management Application ("TMA"):

TMA, IBM Security Trusteer'in bulut tarafından barındırılan ortamında sağlanır. Müşteri (ve onun sınırsız sayıdaki yetkili personeli), bu ortam aracılığıyla şunları yapabilir: (i) olay verilerine ilişkin raporlamayı ve risk değerlendirmelerini alabilir, (ii) olay verilerinin raporlanmasıyla ilgili ilkeleri görüntüleyebilir, yapılandırabilir ve belirleyebilir; ve (iii) son kullanıcı lisans sözleşmesi ("EULA") kapsamında, ücretsiz olarak genel kullanım için lisanslanan ve Trusteer Rapport yazılım grubu ("Hesap Sahibi İstemci Yazılımı") olarak da bilinen Hak Kazanan Katılımcının masaüstüne veya aygıtlarına yüklemek üzere sağlanan, istemciyi etkinleştiren yazılımın yapılandırmasını görüntüleyebilir. Müşteri, Hesap Sahibi İstemci Yazılımını, yalnızca Trusteer Splash'i veya Rapport API'yi kullanarak pazarlayabilir ve bu yazılımı, dahili iş operasyonları veya çalışanlarının kullanımı (çalışanların kişisel kullanımı dışında) için kullanamaz.

b. Web Komut Dosyası

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanaklarına erişme veya bu olanakları kullanma amacıyla bir web sitesinde erişim için

c. Olay verileri:

Müşteri (ve onun sınırsız sayıdaki yetkili personeli), Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları hizmetine abone olduğu İş veya Perakendecilik Uygulaması ile Hesap Sahiplerinin çevrimiçi etkileşimlerinin sonucunda, Hesap Sahibi İstemci yazılımından elde edilen olay verilerini almak için TMA'yı kullanabilir. Olay verileri, son kullanıcı lisans sözleşmesini kabul eden, en az bir kez Müşterinin İş veya Perakendecilik Uygulamalarında kimliği doğrulanan ve aygıtlarının üzerinde çalıştığı, Hak Kazanan Katılımcılarının Hesap Sahibi İstemci Yazılımından elde edilecektir.

d. Trusteer Splash:

Trusteer Splash pazarlama platformu, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kapsamına abone olduğu Müşterinin İş ve/veya Perakendecilik Uygulamalarına erişen Hak Kazanan Katılımcıları tanımlar ve bunlara Hesap Sahibi İstemci Yazılımını pazarlar. Müşteri, "Splash Templates" açılış ekranlarından seçim yapabilir. Özelleştirilmiş açılış ekranı için, ayrı bir sözleşme veya hizmet bildirim kapsamında bir anlaşma yapılabilir.

Müşteri, ticari markalarını, logolarını veya simgelerini, TMA ile bağlantılı olarak kullanım için, yalnızca Trusteer Splash ile birlikte kullanılmak ve Hesap Sahibi İstemci Yazılımında veya IBM tarafından barındırılan açılış sayfasında ve IBM Security Trusteer web sitesinde gösterilmek üzere sağlamayı kabul edebilir. Sağlanan tüm ticari markalarının, logolarının veya simgelerinin kullanımı, IBM'in reklam ve ticari marka kullanımıyla ilgili makul ilkelerine uygun olacaktır.

Müşterinin, Hesap Sahibi İstemci Yazılımına ilişkin herhangi türde zorunlu devreye alma işlemini kullanmak istemesi halinde, Müşteri, IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağına abone olmalıdır.

Müşterinin, Hesap Sahibi İstemci Yazılımına ilişkin zorunlu devreye alma işlemi aşağıdakileri içerir, ancak bunlarla sınırlı değildir: Hak Kazanan Katılımcıyı, Hesap Sahibi İstemci Yazılımını yüklemeye doğrudan veya dolaylı olarak zorlayan herhangi bir mekanizma veya araç tarafından yapılan herhangi bir türde zorunlu devreye alma işlemi veya Hesap Sahibi İstemci Yazılımının bu zorunlu devreye alma işlemine ilişkin lisanslama gereksinimlerini atlamak için oluşturulan, IBM tarafından oluşturulmamış veya onaylanmamış olan herhangi bir yöntem, araç, prosedür, sözleşme veya mekanizma.

2.2 IBM Security Trusteer Rapport for Business ve/veya IBM Security Trusteer Rapport for Retail için isteğe bağlı, ek IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Olanakları

IBM Security Trusteer Rapport hizmetlerine abonelik, aşağıdaki ek IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanaklarına aboneliğin ön koşuludur. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, "İş için" olarak belirlendiyse, edinilen ek IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları da "İş için" olarak belirlenmelidir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, "Perakendecilik için" olarak belirlendiyse, edinilen ek IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları da "Perakendecilik için" olarak belirlenmelidir. Müşteri, son kullanıcı lisans sözleşmesini kabul eden Hesap Sahibi İstemci Yazılımını çalıştıran ve en az bir kez Müşterinin İş ve/veya Perakendecilik Uygulamalarında kimliği doğrulanan Hak Kazanan Katılımcılardan olay verilerini alacaktır. Müşterinin yapılandırması ise Kullanıcı kimliklerinin derlemesini içermelidir.

2.2.1 IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Business ve/veya IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Retail

Müşteri (ve onun sınırsız sayıdaki yetkili personeli), belirli bir Hesap Sahibinin masaüstünde bulunan kötü niyetli yazılım bulaşması ve diğer uç nokta güvenlik açıkları ile ilgili olay verilerini almak için TMA'yı kullanabilir.

2.2.2 IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Business ve/veya IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Retail

Müşteri (ve onun sınırsız sayıdaki yetkili personeli), Hesap Sahibinin oturum açmaya ilişkin kimlik bilgilerini, dolandırıcı olduğundan şüphelenilen veya potansiyel olarak dolandırıcı nitelikte bir sitede göndermeyle ilgili olay verisi bildirimlerini almak için TMA'yı kullanabilir. Onaylanmış çevrimiçi uygulamalar (URL'ler), yanlışlıkla dolandırıcılık sitesi olarak işaretlenebilir ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Hesap Sahiplerini, yasal bir sitenin dolandırıcılık sitesi olduğu konusunda uyarabilir. Bu gibi durumlarda, Müşteri, bu tür bir hatayı IBM'e bildirmelidir. IBM hatayı düzeltecektir. Bu, Müşterinin bu tür bir hataya yönelik tek çözüm yolu olacaktır.

2.2.3 IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service for Business ve/veya IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service for Retail

Müşteri (ve onun sınırsız sayıdaki yetkili personeli), Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kapsamına abone olduğu Müşterinin İş ve/veya Perakendecilik Uygulamalarına erişen Hak Kazanan Katılımcılara Hesap Sahibi İstemci Yazılımını yüklemeyi zorunlu kılmak için, Trusteer Splash pazarlama platformunun bir eşgörünümünü kullanabilir.

IBM Security Trusteer Rapport Premium Support for Business, IBM Security Rapport Mandatory Service for Business'a yönelik ön koşuldur.

IBM Security Trusteer Rapport Premium Support for Retail, IBM Security Rapport Mandatory Service for Retail'a yönelik ön koşuldur.

Müşteri, yalnızca Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kapsamına abone olduğu Müşterinin İş ve/veya Perakendecilik Uygulaması ile kullanım için sipariş edilmiş veya yapılandırılmış olması kaydıyla, IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service'ın ek işlevlerini uygulayabilir.

3. IBM Security Trusteer Pinpoint Hizmetleri

IBM Security Trusteer Pinpoint, başka bir koruma katmanı sağlamak üzere tasarlanmış, bulut tabanlı bir hizmettir ve kötü niyetli yazılım, dolandırıcılık ve hesap ele geçirme saldırılarını algılayıp azaltmayı hedefler. Trusteer Pinpoint, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları hizmetine abone olduğu Müşterinin İş ve/veya Perakendecilik Uygulamaları ile ve dolandırıcılığı önleme süreçleri ile bütünleştirilebilir.

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağı aşağıdakileri kapsamaktadır:

a. TMA:

TMA, IBM Security Trusteer'ın bulut tarafından barındırılan ortamında sağlanır. Müşteri (ve onun sınırsız sayıdaki yetkili personeli), bu ortam aracılığıyla şunları yapabilir: i) olay verilerine ilişkin raporlamayı ve risk değerlendirmelerini alabilir ve (ii) olay verilerinin raporlanmasıyla ilgili güvenlik ilkelerini ve ilkeleri görüntüleyebilir, yapılandırabilir ve belirleyebilir.

b. Web Komut Dosyası ve/veya Uygulama Programı Arabirimleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma erişme veya bu Yazılımı kullanma amacıyla bir web sitesinde devreye alma için

3.1 IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection ve IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection

IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection hizmetlerinde kötü niyetli yazılım algılanması veya IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection hizmetlerinin el değiştirdiğinin algılanması durumunda, Müşteri, Pinpoint En İyi Uygulamalar Kılavuzunu takip etmelidir. IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection hizmetlerini veya IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection hizmetlerini, kötü niyetli bir yazılımın algılanmasından veya hesabın ele geçirilmesinin algılanmasından hemen sonra Hak Kazanan Katılımcı deneyimini etkileyecek şekilde kullanmayın. Örneğin: IBM Security Trusteer Pinpoint hizmetlerinin kullanılmasıyla, başkalarının, Müşteri eylemleri ile bağlantı kurmasını sağlaması (örn: kötü niyetli yazılım algılanmasından veya hesabın ele geçirilmesinin algılanmasından hemen sonra bildirimler, iletiler, aygıtların engellenmesi veya İş ve/veya Perakendecilik Uygulamasına erişimin engellenmesi).

3.1.1 IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business ve/veya IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail

Aygıt kimliği, dolandırıcılık algılama ve kötü niyetli yazılım odaklı kimlik bilgisi hırsızlığını algılama yoluyla, İş veya Perakendecilik Uygulamasına bağlı tarayıcıların şüpheli hesap ele geçirme etkinliğinin istemci olmadan algılanması IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection hizmetleri, başka bir koruma katmanı sağlar, hesap ele geçirme girişimlerini algılamayı hedefler ve İş veya Perakendecilik Uygulamasına erişen mobil aygıtlara veya tarayıcılara ilişkin risk değerlendirme puanlarını Müşteriye doğrudan sağlar (yerel tarayıcı veya müşteri mobil uygulaması yoluyla).

a. Olay verileri:

Müşteri (ve onun sınırsız sayıdaki yetkili personeli), Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kapsamına abone olduğu İş veya Perakendecilik Uygulamaları ile Hak Kazanan Katılımcıların çevrimiçi etkileşimlerinin sonucunda oluşturulan olay verilerini almak için TMA'yı kullanabilir veya Müşteri, olay verilerini arka uç Uygulama Programı Arabirimi sağlama kipi aracılığıyla alabilir.

3.1.2 IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business Mobile ve/veya IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail Mobile

IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Mobile (PPCD Mobile) hizmetleri, ek koruma katmanı sağlamak üzere tasarlanmıştır ve suçluların hesap erişimlerini belirleme ve Müşteriye öneride bulunma yoluyla, hesap ele geçirme ve dolandırıcılık etkinliklerine karşı koruma sağlamayı hedefler. Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları hizmeti, hem PPCD Mobile API hizmetlerini kullanarak, Müşterinin İş ve/veya Perakendecilik Uygulamasından hem de Hak Kazanan Katılımcıların mobil aygıtlarından gelen bilgileri toplar. IBM Security Trusteer PPCD Mobile hizmetleri, Hak Kazanan Katılımcıların mobil aygıtlarıyla ilgili karmaşık bilgileri, bu Kullanım Koşulları Belgesinde belirtilen IBM Security Trusteer'in diğer IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları aracılığıyla bütünleştirilmiş olan, gerçek zamanlı kötü niyetli yazılım bulaşması ve dolandırıcılık olayları gibi diğer veri kaynakları ile ilişkilendirmek üzere tasarlanmıştır.

Müşteri, IBM Security Trusteer programının bulut tarafından barındırılan ortamı üzerinde yer alan IBM Security Trusteer PPCD Mobile hizmetlerine erişebilir ve bunları kullanabilir. Müşteri, ayrıca Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları hizmetine abone olduğu Müşterinin İş veya Perakendecilik Uygulaması ile mobil aygıtların çevrimiçi etkileşimlerinin sonucunda elde edilen ve Hak Kazanan Katılımcıların mobil aygıtlarından alınan risk değerlendirme verilerini alabilir. Bu olanakların amacı doğrultusunda, "mobil aygıtlar", cep telefonlarını ve tabletleri içerir, ancak kişisel bilgisayarları veya MAC bilgisayarları içermez.

3.1.3 IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Advanced Edition ve/veya IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition ve/veya IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Standard Edition ve/veya IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition

İş ve/veya Perakendecilik Uygulamasına bağlanan Man in the Browser (MitB) adlı finansal kötü niyetli yazılımın bulaştığı tarayıcıların istemci olmadan algılanması. IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection olanakları, koruma katmanı sağlar ve MitB finansal kötü niyetli yazılım varlığına ilişkin uyarıları ve değerlendirmeleri sağlayarak, kuruluşların, kötü niyetli yazılım riskine dayalı dolandırıcılık önleme süreçlerine odaklanmasına olanak tanımayı hedefler.

a. Olay verileri:

Müşteri (ve onun sınırsız sayıdaki yetkili personeli), Müşterinin İş ve/veya Perakendecilik Uygulamaları ile Hak Kazanan Katılımcıların çevrimiçi etkileşimlerinin sonucunda oluşturulan olay verilerini almak için TMA'yı kullanabilir.

b. Advanced Edition:

İş ve/veya Perakendecilik teklifleri için Advanced Editions, Müşterinin İş ve/veya Perakendecilik Uygulamalarının yapısına ve akışına göre ayarlanıp özelleştirilen ek algılama ve koruma katmanı sunar ve Müşteriyi hedefleyen belirli tehdit ortamlarına göre özelleştirilebilir. Müşterinin İş ve/veya Perakendecilik Uygulamalarında çeşitli lokasyonlara dahil edilebilir.

Advanced Edition, Müşteriye minimum miktarlarda sunulur. Bu miktarlar; en az 100.000 Perakendecilik için Hak Kazanan Katılımcı veya 10.000 İş için Hak Kazanan Katılımcıdır. Bu da

1000 paketlik 100 adet Perakendecilik İçin Hak Kazanan Katılımcı veya 1000 paketlik 10 adet İş İçin Hak Kazanan Katılımcıya karşılık gelir.

c. Standard Edition:

İş veya Perakendecilik için Standard Edition, burada açıklandığı gibi, bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağının temel işlevlerini sağlayan, hızlı devreye alınan bir çözümdür.

3.2 IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Advanced Edition ve/veya IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition ve/veya IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Standard Edition ve/veya IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition için İsteğe Bağlı, Ek IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Olanakları

IBM Security Trusteer Rapport Remediation for Retail hizmetleri için, ön koşul olarak IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition veya IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition ürününün bulunması gerekir.

IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Retail için, ön koşul olarak IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition veya IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition ürününün bulunması gerekir. IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Business için, ön koşul olarak IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Standard Edition veya IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Advanced Edition ürününün bulunması gerekir.

3.2.1 IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Business ve/veya IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Retail

IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy hizmetleri, Hak Kazanan Katılımcının Kimlik Bilgilerinin, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları hizmetine abone olduğu İş veya Perakendecilik Uygulamasına yönelik saldırılardan ne zaman zarar gördüğünü belirlemesine yardımcı olabilecek izleme hizmeti ve başka bir koruma katmanı sağlamak üzere tasarlanmıştır.

3.2.2 IBM Security Trusteer Rapport Remediation for Retail

IBM Security Trusteer Rapport Remediation for Retail, MitB kötü niyetli yazılım bulaşmasının, IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection'ın olay verileriyle saptandığı durumda, etkilenen aygıtlardaki man-in-the-browser (MitB) kötü niyetli yazılım bulaşmasını araştırmayı, düzeltmeyi, engellemeyi ve kaldırmayı hedefler. Müşterinin, halihazırda Müşterinin Perakendecilik Uygulaması üzerinde çalışan IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection'a aboneliği olmalıdır. Müşteri, bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağını, sadece Müşterinin Perakendecilik Uygulamasına erişimi olan Hak Kazanan Katılımcılar ile bağlantılı olarak ve yalnızca kötü niyetli yazılım bulaşan aygıtı (PC/MAC) anlık olarak araştırıp düzeltmeyi amaçlayan bir araç olarak kullanabilir. IBM Security Trusteer Rapport Remediation for Retail, gerçekte etkilenen Hak Kazanan Katılımcının aygıtı (PC/MAC) üzerinde çalışmalıdır. Etkilenen Hak Kazanan Katılımcı, son kullanıcı lisans sözleşmesini kabul etmeli, Müşterinin İş ve/veya Perakendecilik Uygulamalarında en az bir kez kimliği doğrulanmalı ve Müşterinin yapılandırması ise Kullanıcı kimliklerinin derlemesini içermelidir. Herhangi bir şüpheye yer vermemek için, bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağı, Trusteer Splash'ı kullanma hakkını içermez ve/veya Account Holder Client Yazılımını başka herhangi bir şekilde Müşterinin genel Hak Kazanan Katılımcı topluluğuna yönlendirmez.

4. IBM Security Trusteer Mobile Hizmetleri

4.1 IBM Security Trusteer Mobile Browser for Business ve/veya IBM Security Trusteer Mobile Browser for Retail

IBM Security Trusteer Mobile Browser, ek koruma katmanı sağlamak üzere tasarlanmıştır ve Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları hizmetine abone olduğu İş veya Perakendecilik Uygulamalarına erişimi olan Hak Kazanan Katılımcıların mobil aygıtlarına güvenli çevrimiçi erişim, mobil aygıtlara ilişkin risk değerlendirmesi ve dolandırıcılığa karşı koruma sağlamayı hedefler. Güvenli Wi-Fi algılaması, yalnızca Android platformları için sağlanır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağı, amacı doğrultusunda, mobil aygıtları, cep telefonlarını veya tabletleri içerir, ancak dizüstü kişisel bilgisayarları veya MAC bilgisayarları içermez.

Müşteri (ve sınırsız sayıdaki yetkili personeli), Hak Kazanan Katılımcıların aşağıda belirtilenleri gerçekleştirdiği Aygıtlarla ilgili olay verilerini, analiz ve istatistik bilgilerini alabilir: (i) son kullanıcı lisans sözleşmesi ("EULA") kapsamında ücretsiz olarak lisanslanan bir uygulama olan Account Holder Client

Yazılımının indirilmesi ve (ii) son kullanıcı lisans sözleşmesinin kabul edilmesi ve Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları hizmetine abone olduğu Müşterinin İş ve/veya Perakendecilik Uygulamasında en az bir kez kimliğinin doğrulanması Müşteri, Hesap Sahibi İstemci Yazılımını, yalnızca Trusteer Splash'i kullanarak pazarlayabilir ve bu yazılımı, dahili iş operasyonları için kullanamaz.

a. Olay verileri:

Müşteri (ve onun sınırsız sayıdaki yetkili personeli), Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kapsamına abone olduğu Müşterinin İş veya Perakendecilik Uygulaması ile mobil aygıtların çevrimiçi etkileşimlerinin sonucunda oluşturulan olay verilerini almak için TMA'yı kullanabilir.

b. Trusteer Splash:

Trusteer Splash pazarlama platformu, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kapsamına abone olduğu Müşterinin İş ve/veya Perakendecilik Uygulamalarına erişen Hak Kazanan Katılımcıları tanımlar ve bunlara Hesap Sahibi İstemci Yazılımını pazarlar. Müşteri, "Splash Templates" açılış ekranlarından seçim yapabilir. Özelleştirilmiş açılış ekranı için, ayrı bir sözleşme veya hizmet bildirimini kapsamında bir anlaşma yapılabilir.

Müşteri, ticari markalarını, logolarını veya simgelerini, TMA ile bağlantılı olarak kullanım için, yalnızca Trusteer Splash ile birlikte kullanılmak ve Hesap Sahibi İstemci Yazılımında veya IBM tarafından barındırılan açılış sayfalarında ve IBM Security Trusteer web sitesinde gösterilmek üzere sağlamayı kabul edebilir. Sağlanan tüm ticari markalarının, logolarının veya simgelerinin kullanımı, IBM'in reklam ve ticari marka kullanımıyla ilgili makul ilkelerine uygun olacaktır.

4.2 IBM Security Trusteer Mobile SDK for Business ve/veya IBM Security Trusteer Mobile SDK for Retail

IBM Security Trusteer Mobile SDK hizmetleri, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları hizmetine abone olduğu İş veya Perakendecilik Uygulamalarına güvenli web erişimi, aygıtlara ilişkin risk değerlendirmesi ve dolandırıcılığa karşı koruma sağlamak amacıyla, ek koruma katmanı sağlamak üzere tasarlanmıştır. Güvenli Wi-Fi algılaması, yalnızca Android platformları için sağlanır.

IBM Security Trusteer Mobile SDK hizmetleri şunları içerir: mülkiyet hakkına tabi mobil yazılım geliştiricisi kiti ("SDK"); belgeleri, mülkiyet hakkına tabi programlama yazılım kitaplıklarını ve diğer ilgili dosyaları ve öğeleri içeren ve IBM Security Trusteer mobil kitaplığı olarak bilinen bir yazılım paketi; ayrıca Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kapsamına abone olduğu Müşterinin korunan bağımsız iOS veya Android mobil uygulamalarına eklenebilen veya bunlarla bütünleştirilebilen IBM Security Trusteer Mobile SDK tarafından oluşturulmuş "Çalıştırma Zamanı Bileşeni" veya "Yeniden Dağıtılabilir" mülkiyet hakkına tabi bir kod. ("Müşterinin Tümüleşik Mobil Uygulaması").

IBM Security Trusteer Mobile SDK for Retail, 100 Hak Kazanan Katılımcıdan oluşan paketler halinde veya 100 İstemci Aygıtından oluşan paketler halinde sağlanır; IBM Security Trusteer Mobile SDK for Business ise 10 Hak Kazanan Katılımcıdan oluşan paketler halinde veya 10 İstemci Aygıtından oluşan paketler halinde sağlanır;

Müşteri (Müşterinin sınırsız sayıda yetkili personeli), TMA aracılığıyla, olay verileri raporlama ve risk eğilimi değerlendirmelerini alabilir. Müşteri, Müşterinin Tümüleşik Mobil Uygulamasını yüklemiş Hak Kazanan Katılımcıların mobil aygıtları ile ilgili verileri ve risk analizini, Müşterinin Tümüleşik Mobil Uygulaması aracılığıyla alabilir. Bu da Müşterinin bu risklere karşılık risk azaltma eylemlerini uygulayan bir dolandırıcılığı önleme ilkesi oluşturmasını sağlar. Bu olanağın amacı doğrultusunda, "mobil aygıtlar", cep telefonlarını ve tabletleri içerir, ancak kişisel bilgisayarları veya MAC bilgisayarları içermez.

Müşteri şunları gerçekleştirebilir:

a. IBM Security Trusteer Mobile SDK ürününü, yalnızca Müşterinin Tümüleşik Mobil Uygulamasını geliştirmek için dahili olarak kullanabilir;

b. Yeniden Dağıtılabilir kodu, (yalnızca nesne kodu biçiminde), tümleşik ve ayrılmaz bir biçimde Müşterinin Tümüleşik Mobil Uygulamasında yerleşik hale getirebilir. Yeniden Dağıtılabilir kodun verilen bu lisans uyarınca değiştirilmiş ya da birleştirilmiş herhangi bir bölümü, bu Kullanım Koşulları belgesinin koşullarına tabi olacaktır; ve

c. Aşağıdaki koşulların yerine getirilmesi kaydıyla, Yeniden Dağıtılabilir kodu Hak Kazanan Katılımcıların ya da İstemci Aygıt sahibinin taşınabilir aygıtlarına yüklemek üzere pazarlayabilir ve dağıtabilir:

- Müşteri bu Sözleşmede açıkça izin verildiği durumlar dışında şunları gerçekleştiremez: (1) SDK programını kullanamaz, kopyalayamaz, değiştiremez veya dağıtamaz; (2) geçerli yasaların sözleşme ile değiştirilmesine olanak tanımayarak açıkça izin verdiği durumlar dışında SDK programını tersine düzenleyemez, tersine derleyemez, başka bir şekilde çeviremez veya üzerinde tersine mühendislik işlemleri yapamaz; (3) SDK programı için alt lisans veremez, bu programı kiralayamaz veya finansal olarak kiralayamaz; (4) Yeniden Dağıtılabilir kodlarda bulunan telif hakkı veya bildirim dosyalarını çıkaramaz; (5) orijinal Yeniden Dağıtılabilir dosyalarla/modüllerle aynı yol adını kullanamaz; ve (6) IBM'in, IBM'in lisans verenlerinin veya distribütörlerinin adlarını veya ticari markalarını, bunların önceden yazılı iznini almaksızın, Müşterinin Tümüleşik Mobil Uygulamasının pazarlanmasıyla bağlantılı olarak kullanamaz.
- Yeniden Dağıtılabilir Kod, Müşterinin Tümüleşik Mobil Uygulaması içerisinde ayrılması mümkün olmayan bir şekilde bütünlük olarak kalmalıdır. Yeniden Dağıtılabilir Kodun Yalnızca nesne kodu biçiminde olması ve SDK ve belgelerinde belirtilen bütün yönlendirmelere, yönergelere ve belirlimlere uygun olması gerekir. Müşterinin Tümüleşik Mobil Uygulaması için son kullanıcı lisans sözleşmesinde şu konularda son kullanıcıya bildirimde bulunulacaktır: Yeniden Dağıtılabilir Kodlar i) Müşterinin Tümüleşik Mobil Uygulamasının etkinleştirilmesi dışında herhangi bir amaçla kullanılamayacaktır, ii) kopyalanamayacaktır (yedekleme amaçları hariç olmak üzere), iii) Müşterinin Tümüleşik Mobil Uygulamasından hariç olarak üçüncü kişilere dağıtılamayacak ya da devredilemeyecektir ya da iv) yasaların sözleşme ile değiştirilmesine olanak sağlamaksızın açıkça izin verdiği durumlar hariç olmak üzere, tersine derlemeye, tersine mühendisliğe ya da diğer herhangi bir şekilde çeviriye tabi tutulamayacaktır. Ayrıca, Müşterinin lisans sözleşmesinin IBM açısından en az bu Sözleşmenin koşulları kadar koruyucu olması gerekir.
- SDK, yalnızca Müşterinin belirlenen mobil test aygıtlarında dahili geliştirme ve birim testi gerçekleştirme amaçlarıyla devreye alınabilir. Müşteriye, üretim iş yüklerini işlemek, üretim iş yüklerinin benzetimini yapmak ya da herhangi bir kodun, uygulamanın veya sistemin ölçeklenebilirliğini test etmek amacıyla SDK programını kullanma yetkisi verilmez. Müşteri, SDK programının olanağının hiçbir parçasını başka hiçbir amaçla kullanamaz.

Müşterinin Tümüleşik Mobil Uygulamasına ilişkin tüm teknik destekten ve Yeniden Dağıtılabilir Kodlarda, işbu belgede izin verilen, yapılan herhangi bir değişiklikten Müşteri sorumludur.

Müşteri, yalnızca Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağını kullanmasını desteklemek amacıyla, Yeniden Dağıtılabilir Kodları ve IBM Security Mobile SDK'yu kurma ve kullanma yetkisine sahiptir.

IBM, Apple (iOS) ve Google (Android) ve diğerleri tarafından sağlanan mobil işletim sistemi platformlarının (topluca "Mobil İşletim Sistemi Platformları" olarak anılacaktır) belirli sürümlerinde yürütülmelerinin mümkün olup olmadığını belirlemek amacıyla, IBM Security Trusteer Mobile SDK içerisinde sağlanan mobil araçlarla ("Mobil Araçlar") oluşturulan örnek uygulamaları test etmiştir, ancak Mobil İşletim Sistemi Platformları üçüncü kişiler tarafından sağlanmaktadır, IBM'in denetiminde değildir ve IBM'e bildirilmeksizin değiştirilebilir. IBM, buna bağlı olarak ve aksini ifade eden herhangi bir hüküm dikkate alınmaksızın, Mobil Araçlar kullanılarak oluşturulan herhangi bir uygulamanın veya diğer çıktılarının Mobil İşletim Sistemi Platformları veya mobil aygıtlar üzerinde doğru şekilde yürütülebileceğini, bunlarla birlikte çalışabilir olacağını ve bunlarla uyumlu olacağını garanti etmez.

Müşteri, IBM Security Trusteer Mobile SDK programını kullanımının bu Kullanım Koşulları Belgesinin koşullarına uygun olduğunun denetlenip doğrulanmasını sağlamak için yeterli olan doğru yazılı kayıtları, sistem araçları çıktılarını ve diğer sistem bilgilerini oluşturmayı, bunları saklamayı ve IBM'e ve denetçilerine sağlamayı kabul eder.

5. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Dolandırıcılığa Karşı Koruma Olanaklarının Devreye Alınması

Müşterinin temel aboneliği; bir kerelik ilk çalıştırma, yapılandırma, Splash Template, test ve eğitim dahil, gereken kurulum ve ilk devreye alma etkinliklerini kapsar.

Ek hizmetler için ayrı bir sözleşme kapsamında ve ücret karşılığında anlaşma yapılabilir.

Ek B

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar ve bu sözleşme, Müşterinin 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. **Yetkili İletişim Sorumlusu** – Müşterinin IBM'e bildirmiş olduğu, bu hizmet seviyesi sözleşmesi uyarınca Talepleri gönderme yetkisine sahip olan kişiyi ifade etmektedir.
- b. **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.
- c. **Talep** – bu hizmet seviyesi sözleşmesi doğrultusunda, bir Sözleşmenin Geçerli Olduğu Ay içerisinde bir Hizmet Seviyesinin karşılanmadığı iddiasıyla Müşteri Yetkili İletişim Sorumlusunun IBM'e gönderdiği bir talebi ifade etmektedir.
- d. **Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağının süresi boyunca, ayın ilk günü Greenwich Standart Saati ile 12.00'dan ayın son günü Greenwich Standart Saati ile 23.59'a kadar olan her tam ayı ifade etmektedir.
- e. **Müşteri** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına doğrudan IBM'den abone olan ve IBM ile imzalamış olduğu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin sözleşme kapsamında, ödeme yükümlülükleri de dahil olmak üzere, esasa ilişkin herhangi bir yükümlülüğünü ihlal etmemiş olan bir tüzel kişiliktir.
- f. **Kapalı Kalma Süresi** – Hizmet için üretim sistemi işlemlerinin durduğu ve kullanıcılarınızdan hiçbirinin Hizmetin gerekli izinlerine sahip oldukları herhangi bir bileşenini kullanmadığı bir zaman aralığını ifade etmektedir. Kapalı kalma süresi, aşağıda belirtilen nedenlerle Hizmetin kullanılabilir olmadığı zaman aralığını kapsamaz:
 - Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi;
 - Mücbir Sebepler;
 - Müşteri veya üçüncü kişi uygulamalarından, ekipmanından veya verilerinden kaynaklanan sorunlar;
 - Müşteri veya üçüncü kişi eylemleri veya kusuru (herhangi birinin, Müşteri parolasını veya ekipmanını kullanarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişmesi de dahil olmak üzere);
 - IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişim için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uyulmaması;
 - IBM'in Müşteri veya Müşteri adına bir üçüncü kişi tarafından sağlanan her türlü tasarıma, şartnameye ya da yönergeye uyması.
- g. **Olay** – bir Hizmet Seviyesinin karşılanamamasına neden olan bir durumu ya da bütün olarak bir dizi durumu ifade etmektedir.
- h. **Mücbir Sebepler** – doğa olaylarını, terörü, grevi, yangını, su baskınını, depremi, halk ayaklanmasını, savaşı, devlet eylemlerini, emirlerini ya da kısıtlamalarını, virüsleri, hizmetin engellenmesi saldırılarını ve diğer kötü niyetli eylemleri, kamu hizmeti ve ağ bağlantırlığı kesintilerini ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağının kullanılmasını engelleyen, IBM'in makul kontrolü dışındaki diğer herhangi bir sebebi ifade etmektedir.
- i. **Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi** - bakım amacıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının önceden belirlenmiş bir zamanda kesilmesini ifade etmektedir.
- j. **Hizmet Seviyesi** – aşağıda belirtilen ve IBM'in bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi uyarınca sağladığı hizmetin seviyesini ölçerken esas aldığı standardı ifade etmektedir.

2. Kullanılabilirlik Alacakları

- a. Bir Talep gönderme hakkına sahip olmak için, Müşterinin, ilgili IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına ilişkin olarak, IBM'in Önem Derecesi 1 destek sorunlarının bildirilmesi prosedürü uyarınca IBM müşteri desteği yardım masasına her Olay için bir destek bildirimini kaydettirmiş olması gerekmektedir. Müşterinin 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 bildirim, Olayın IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanımını etkilediğinin Müşteri tarafından ilk olarak saptandığı zamanı izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde kaydedilmiş olmalıdır.
- b. Müşterinin Yetkili İletişim Sorumlusu, Müşterinin bir Kullanılabilirlik Alacağına ilişkin Talebini, Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayın sona ermesinden itibaren en geç üç (3) iş günü içerisinde gönderecektir.
- c. Müşterinin Yetkili İletişim Sorumlusu, 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, aşağıdaki tabloda gösterilen ilgili Hizmet Seviyesi için geçerli olan her bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca toplam Kapalı Kalma Süresini dahili olarak ölçecektir. Kullanılabilirlik Alacakları, Müşterinin, Kapalı Kalma Süresinden ilk olarak etkilendiğini bildirdiği zamandan itibaren ölçülen Kapalı Kalma Süresi esas alınarak belirlenecektir. Müşterinin eşzamanlı olarak ortaya çıkan bir Uygulama Kapalı Kalma Süresi Olayını ve bir Gelen Veri İşleme Kapalı Kalma Süresi Olayını bildirmesi durumunda, IBM çakışan Kapalı Kalma Sürelerini iki ayrı Kapalı Kalma Süresi olarak değil tek bir Kapalı Kalma Süresi şeklinde ele alacaktır. IBM, her geçerli Talep için, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, her Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında elde edilen Hizmet Seviyesini esas alarak en yüksek geçerli Kullanılabilirlik Alacağını uygulayacaktır. IBM, aynı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki aynı Olay(lar) için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu olmayacaktır.
- e. 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 Sözleşme Ayı içerisinde yalnızca paket içerisindeki tek bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma ilişkin Talep gönderebilir ve IBM, herhangi bir Sözleşme Ayı için bir paket içerisindeki birden fazla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma ilişkin Kullanılabilirlik Alacaklarından sorumlu olmayacaktır.
- f. 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 Yazılımlarını geçerli bir yetkili IBM satıcısından satın alması halinde, bu durumda Kullanılabilirlik Alacağı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda geçerli olan İlişkili Toplu Alıma Göre Önerilen Fiyat, %50 oranında indirim uygulanarak esas alınacaktır.
- g. 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.
- h. 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.
- i. **BU HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİ UYARINCA MÜŞTERİYE SAĞLANAN KULLANILABİLİRLİK ALACAKLARI, MÜŞTERİNİN HERHANGİ BİR TALEBE İLİŞKİN OLARAK BAŞVURABİLECEĞİ TEK VE MÜNHASİR ÇAREDİR.**

3. Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılabilirliği

%2 Kullanılabilirlik Alacağı (Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca)	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
< %99,5	%2
< %98,0	%5
< %96,0	%10

"Ulaşılan Hizmet Seviyesi" 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 250 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 250 dakika Kapalı Kalma Süresi = 42.950 dakika <hr/> 43.200 toplam dakika	= Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde %99,4 oranındaki Elde Edilen Hizmet Seviyesi için %2 oranında Kullanılabilirlik Alacağı
--	---

3.1 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.
- IBM Müşterisinin kullanıcıları, konukları, katılımcıları ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının izin verilen davetlileri tarafından iletilen Talepler.
- Müşterinin, herhangi bir ödeme yükümlülüğünün ihlali dahil, ancak bununla sınırlı olmaksızın, bu Kullanım Koşulları Belgesi kapsamındaki yükümlülüklerinden herhangi birini esas ilişkin olarak ihlal etmesi.