

IBM Tealeaf Customer Behavior Analytics on Cloud

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 Yazılımlar

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

- IBM Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

2. Ücret Ölçümleri

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

- a. Milyon Etkileşim (ME), IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağının edinilebileceği bir ölçüm sistemidir. Bir Etkileşim, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı tarafından ağ seviyesinde (örneğin, http ya da https üzerinde bir talep ve yanıt çifti (“İsabet”)) ya da bir başka şekilde yakalanan, bir uygulama ile kurulmuş dijital etkileşimdir. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca işlenen Etkileşim sayısını karşılayacak yeterli sayıda ME yetkisi edinmelidir.
- b. Etkileşim, hizmetlerin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Etkileşim, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilişkili profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Etkileşimin karşılanması için yeterli yetki edinilmiş olmalıdır.

3. Ücretler ve Faturalama

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

3.1 Kısmi Aylık Ücretler

Kısmi aylık ücret, Müşteriye oranlanmış olarak fatura edilecek günlük ücrettir ve bu ücret ilk faturaya dahil edilir. 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 Aşım Ücretleri

Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını (1 Ocak itibarıyla başlayan takvim yılı esas alınarak) herhangi bir üç aylık dönemde fiili kullanımının Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen yetki düzeyini üç (3) kez aşması durumunda, Müşteriye, geçerli Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde ifade edilen aşım oranlarına uygun olarak ilgili aşım miktarı için fatura kesilecektir. Müşteriye tahsis belirli bir üç aylık dönemde sağlanırsa, aşım miktarı buna uygun olarak oranlanacaktır.

4. Uzaktan Hizmet (İnsanlar Tarafından Sağlanan) Ücretleri

Uzaktan Hizmetler, Etkileşim ücret sistemi esas alınarak satın alınır ve İşlem Belgesinde belirtilen tarifeye uygun olarak fatura edilir.

4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Bu alıştırma hizmeti, Müşterinin aşağıda listelenen uzaktan sağlanan hizmetlerin tahsisi doğrultusunda IBM Tealeaf CX on Cloud olanağına alıştırılması için aşağıda belirtilen uzaktan danışmanlık, ürün eğitimi ve yapılandırma hizmetlerini sağlamaktadır:

Tealeaf yazılım geliştirme setinin uygulanmasında ve izleme kodunun eklenmesinde Müşteriyi desteklemek için 24 saate kadar hizmet sağlar.

Müşteriyi genel ürün bilgileri ve genel kullanım konusunda eğitmek için 24 saate kadar eğitim sağlar.

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service, Müşteri başına bir etkileşim olmak üzere Etkileşim başına satın alınır. Uzaktan Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, IBM tarafından IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağına erişiminin kullanılabilir olduğunun Müşteriye bildirildiği tarihten 90 gün sonra sona erer.

5. 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:

5.1 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.

5.2 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.

5.3 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.

6. Teknik Destek

Teknik destek, Abonelik Süresi boyunca, uygulanabildiği şekilde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı ve Etkinleştirme Yazılımı için sağlanır. Bu tür bir teknik destek, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Teknik Destek bilgileri aşağıda belirtilen URL adresinde bulunabilir: <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>.

Ek destek malzemeleri IBM Client Success Portal'da sunulmaktadır: <http://support.ibmcloud.com/>.

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 USA - EU Safe Harbor (ABD - AB Güvenli Liman) Çerçevesine uymaktadır. 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/>.

7.2 Tanımlama Bilgileri

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 işlemesi 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.

7.3 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

1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud, özellikle yerel mobil ve mobil Web uygulamalarına yönelik bir Hizmet Olarak Sunulan Yazılım tabanlı analitik çözümdür. Çözüm, Müşterilerin büyük ve karmaşık veri kümeleri içerisinde davranış sorunlarını analiz ederek genel son kullanıcı deneyimini anlamasına ve iyileştirmesine yardımcı olmak üzere tasarlanmıştır. Uygulama etkileşimleri, aygıt bilgileri ve kullanıcı bağlamı gibi veriler yakalanacak ve IBM tarafından barındırılan ortama gönderilecektir. IBM Tealeaf CX on Cloud, müşterinin sonuçlarını neredeyse anında tüketmesine olanak sağlayan çeşitli "kullanıma hazır" raporlar ve gösterge panolarıyla birlikte sunulmaktadır. Kullanıcılar, önceden tanımlanmış raporlara ve gösterge panolarına ek olarak, daha belirli analitik gereksinimlerini karşılamak için hem raporları hem de gösterge panolarını özelleştirebilir.

IBM Tealeaf CX on Cloud temel paketine aşağıda belirtilenler dahildir:

1.1 Uygulama Profilleri

Abonelik ücretine 10 adede kadar Uygulama Profilini yapılandırma becerisi dahildir. Bir Uygulama Profili, kullanıcıya atanabilen ilgili izinleri bulunan bir raporlama varlığıdır. Bir Uygulama Profili tipik olarak, tek uygulama ya da bir Web sitesi ile bire bire eşlenir. Müşteri raporlama amaçlarıyla çok sayıda uygulamayı ve/veya Web sitesini tek Uygulama Profilinde birleştirmek istiyorsa, IBM Tealeaf Laboratuvar Hizmetleri ekibi ile iletişim kurulmalıdır.

İlk Uygulama Profili IBM tarafından yapılandırılacaktır ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı tahsis edildiğinde kullanılabilir olacaktır. 10 adetten fazla Uygulama Profili gerekli ise, IBM Destek birimine bir talep iletilir ve IBM ile Müşteri tarafından kabul edilebilir. Ek Uygulama Profillerinin sağlanmasından makul bir gerekçe olmaksızın imtina edilmeyecektir.

1.2 Veri Saklama Dönemleri

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağına ilişkin abonelik ücretine aşağıda belirtilen veri saklama dönemleri de dahildir. Tüm veriler, ilk giren ilk çıkar esasına uygun olarak oluşturulan bir periyodik zaman aralığı doğrultusunda saklanır ve kaldırılır. Veriler, belirli bir süre için saklanır ve belirlenen süre sona erdiğinde imha edilir. Periyodik veri saklama dönemleri, verilerin sisteme akmaya başladığı anda başlar ve günlük olarak güncellenir.

- 12 aylık periyodik Raporlama Verileri. Raporlama Verileri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağının içerdiği raporlarla ve gösterge panolarıyla bağlantılı ölçü ve boyutlar olarak tanımlanmıştır.
- Yakalanan Veriler için 14 takvim günlük periyodik dönem. Yakalanan Veriler, Tealeaf yazılım geliştirme setinden toplanan veriler olarak tanımlanmıştır.

2. Veri Saklama Süresi Uzatmaları

IBM Tealeaf CX on Cloud isteğe bağlı paketleri aşağıda belirtilenleri içermektedir:

2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension, Müşteriye, belirli depolanmış veri öğelerinin aşağıda belirtilen ek süreler boyunca saklanması seçeneğini sunar:

- Toplamda azami 24 aylık periyodik Raporlama Verisi depolama için ek 12 aylık periyodik Raporlama Verisi saklama.

2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension, Müşteriye, belirli depolanmış veri öğelerinin aşağıda belirtilen ek süreler boyunca saklanması seçeneğini sunar:

- Toplamda azami 28 takvim günlük periyodik Yakalanan Veri depolama için Yakalanan Veriler için ek 14 takvim günlük periyodik saklama.

Ek B

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

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin abonelik sürenizin başladığı veya yenilendiği 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, 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, 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", IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının süresi boyunca ayın ilk günü Greenwich Standart Saati ile 12.00'dan ayın son günü Greenwich Standart Saati ile 23.00'a kadar ölçülen her tam ayı ifade eder.
- e. "Müşteri" doğrudan IBM aracılığıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına abone olan ve IBM ile imzalamış olduğu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına ilişkin sözleşme kapsamında, ödeme yükümlülükleri de dahil olmak üzere, esasa ilişkin herhangi bir yükümlülüğünü ihlal etmiş olmayan bir tüzel kişiliktir.
- f. "Kapalı Kalma Süresi", IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için üretim sistemi işlemlerinin durduğu ve Müşteri kullanıcılarının, kullanım yetkilerine sahip olduğu Bulut Hizmetinin tüm özelliklerini kullanamadığı süredir. Kapalı kalma süresi, aşağıda belirtilen nedenlerle Bulut Hizmetinin 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 ya da Müşteri adına bir üçüncü kişi tarafından sağlanmış olan herhangi bir tasarıma, belirtime ya da yönergeye uyması.
- g. "Olay", bir Hizmet Seviyesinin karşılanamaması ile sonuçlanan bir durumu veya birkaç durumun birleşimini ifade etmektedir.
- h. "Mücbir Sebep", doğa olaylarını, terörizmi, işçi-işveren anlaşmazlıklarını, yangını, su baskını, depremi, ayaklanmayı, savaş durumunu, devlet kararlarını, emirlerini veya kısıtlamalarını, virüsleri, hizmetin engellenmesi saldırılarını ve diğer kötü niyetli faaliyetleri, hizmet şebekesi veya ağ bağlantısı kesintilerini veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılamamasına neden olan, IBM'in makul kontrolü dışındaki tüm diğer nedenleri 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 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 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. Olaya ilişkin gereken tüm bilgileri ayrıntılı olarak sağlamanız ve Önem Derecesi 1 destek bildirimleri için gerekli olan ölçüler dahilinde, Olayın tanınması ve çözülmesi için IBM'e makul ölçüde destek sağlamanız gerekmektedir. Anılan bildirim, Olayın, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını kullanımını etkilediğini ilk olarak saptadığı zamanı izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde kaydedilmiş olmalıdır.
- b. Müşterinin Yetkili İletişim Sorumlusu, Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayın sona ermesini izleyen üç (3) iş günü içerisinde, Müşterinin Kullanılabilirlik Alacağı Talebini 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. Kullanılabilirlik Alacakları, Kapalı Kalma Süresinden ilk olarak etkilendiğinizi bildirdiğiniz zamandan itibaren ölçülen Kapalı Kalma Süresi esas alınarak belirlenmektedir. 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.
- 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 Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde yalnızca paket içerisindeki tek bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma ilişkin Talep gönderebilir ve IBM, herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için bir paket içerisindeki birden fazla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma ilişkin Kullanılabilirlik Alacaklarından sorumlu olmayacaktır.
- f. Müşterinin, IBM'in IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma ve Hizmet Seviyesi Sözleşmesine ilişkin yükümlülüklerini yerine getirme konusundaki birincil sorumluluğunu sürdürdüğü pazarlama işleminde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı geçerli bir yetkili IBM satıcısından satın alması halinde, bu durumda Kullanılabilirlik Alacağı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım 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 doğrulamak için IBM'in kayıtlarında yer alan bilgiler doğrultusunda makul takdirini kullanacaktır ve Müşterinin kayıtlarındaki verilerle herhangi bir çelişki bulunması durumunda IBM'in kayıtları geçerli olacaktır.
- i. BU HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİ UYARINCA SİZE SAĞLANAN KULLANILABİLİRLİK ALACAKLARI, HERHANGİ BİR TALEBE İLİŞKİN OLARAK BAŞVURABİLECEĞİNİZ TEK VE YEGANE YASAL ÇÖZÜMDÜR.

3. Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılabilirliği

%2 Kullanılabilirlik Alacağı (Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında)	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
<%99,9	%2
< %99,0	%5
< %95	%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 toplam 50 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

$\begin{array}{r} 30 \text{ günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam} \\ 43.200 \text{ dakika} \\ - 50 \text{ dakika Kapalı Kalma Süresi} = 43.150 \text{ dakika} \\ \hline 43.200 \text{ toplam dakika} \end{array}$	$= \text{Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında } \%99,8 \text{ oranında Ulaşılan Hizmet Seviyesi için } \%2 \text{ oranında Kullanılabilirlik Alacağı}$
---	--

4. Hariç Tutulan Hususlar

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.