

## MaaS360 (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)

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.

### Bölüm 1 - IBM'in Koşulları

#### 1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı

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

- IBM MaaS360 Mobile Device Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)
- Mevcut IBM MaaS360 müşterileri için IBM MaaS360 Mobile Device Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Yükseltme
- IBM MaaS360 Mobile Application Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)
- Mevcut IBM MaaS360 müşterileri için IBM MaaS360 Mobile Application Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Yükseltme
- IBM MaaS360 Mobile Application Security (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)
- Mevcut IBM MaaS360 müşterileri için IBM MaaS360 Mobile Application Security (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Yükseltme
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)
- Mevcut IBM MaaS360 müşterileri için IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Yükseltme
- IBM MaaS360 Mobile Content Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)
- Mevcut IBM MaaS360 müşterileri için IBM MaaS360 Mobile Content Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Yükseltme
- IBM MaaS360 Secure Document Sync (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)
- Mevcut IBM MaaS360 müşterileri için IBM MaaS360 Secure Document Sync (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Yükseltme
- IBM MaaS360 Secure Editor (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)
- Mevcut IBM MaaS360 müşterileri için IBM MaaS360 Secure Editor (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Yükseltme
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)
- Mevcut IBM MaaS360 müşterileri için IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Yükseltme
- IBM MaaS360 Mobile Email Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)
- Mevcut IBM MaaS360 müşterileri için IBM MaaS360 Mobile Email Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Yükseltme
- IBM MaaS360 Secure Browser (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)

- Mevcut IBM MaaS360 müşterileri için IBM MaaS360 Secure Browser (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Yükseltme
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)
- Mevcut IBM MaaS360 müşterileri için IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Yükseltme
- IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)
- Mevcut IBM MaaS360 müşterileri için IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Yükseltme
- IBM MaaS360 Mobile Expense Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)
- Mevcut IBM MaaS360 müşterileri için IBM MaaS360 Mobile Expense Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Yükseltme
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)
- Mevcut IBM MaaS360 müşterileri için IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Yükseltme
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)
- Mevcut IBM MaaS360 müşterileri için IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Yükseltme
- IBM MaaS360 Secure Mail (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)
- Mevcut IBM MaaS360 müşterileri için IBM MaaS360 Secure Mail (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Yükseltme
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)
- Mevcut IBM MaaS360 müşterileri için IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Yükseltme
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)
- Mevcut IBM MaaS360 müşterileri için IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Yükseltme
- IBM MaaS360 Mobile Threat Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)
- IBM MaaS360 Content Service (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)
- IBM MaaS360 Content Service Storage (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)
- IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)

## 2. Ücret Ölçümleri

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

- Yetkili Kullanıcı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçüm sistemidir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına herhangi bir araç ile (örneğin: bir çoklayıcı program, aygıt veya uygulama sunucusu aracılığıyla) herhangi bir şekilde doğrudan veya dolaylı olarak erişebilen her bir Yetkili Kullanıcı için ayrı bir yetki edinilmesi gerekir. Müşteri, Müşteriye ilişkin Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişim sağlanan Yetkili Kullanıcı sayısını kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- Gigabayt, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği ölçüm sistemidir. Gigabayt, 2 üssü 30 veri baytı şeklinde tanımlanır (1.073.741.824 bayt). Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağı kapsamında işleme konan toplam Gigabayt sayısını kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- Yönetilen İstemci Aygıt, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bir İstemci Aygıt, 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 İşlemci Aygıt, ortak bir sunucuya

erişimi paylaşabilir. Bir İstemci Aygıt, belirli ölçüde işlem yeteneğine sahip olabilir veya bir kullanıcının iş yapması için programlanabilir. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı tarafından yönetilen her İstemci Aygıt için Yönetilen İstemci Aygıt yetkileri edinmelidir.

### 3. Ücretler ve Faturalandırma

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 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.

**YENİLENECEK YETKİ MİKTARI, FARKLI BİR YETKİ MİKTARI BELİRTEN BİR BİLDİRİM IBM'E İLETİLMEDİKÇE, İLK SİPARİŞ MİKTARINA YA DA YENİLEME FATURASI OLUŞTURULMADAN ÖNCEKİ AYDA BİLDİRİLEN AYLIK KULLANIM MİKTARINA (HANGİSİ DAHA YÜKSEK İSE) EŞİT OLACAKTIR.**

**YÜKSELTME OLANAĞI İÇİN YENİLENECEK YETKİ MİKTARI, İLK SİPARİŞ MİKTARINA EŞİT OLACAKTIR.**

#### 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

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına ilişkin teknik destek, abonelik süresi boyunca sağlanan Son Kullanıcı desteği değil, bir müşterinin Operasyon ekibine sağlanan yapılandırılmış ikinci seviye destektir.

Destek çok sayıda kanal aracılığıyla, 7 gün 24 saat sağlanmaktadır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım çözümü'nün desteklenmesine ilişkin bilgiler, ürün portalında bulunabilir.

Beklenen Yanıt Hızı hedefleri:

Önem Düzeyi	Önem Düzeyi Tanımı	İlk Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
1	<b>Kritik iş etkisi/hizmet devre dışı:</b> İş açısından kritik önem taşıyan işlevsellik kullanılabilir durumda değildir veya kritik bir arabirimde hata oluşmuştur. Bu durum genellikle bir üretim ortamı için geçerlidir ve hizmetlere erişilemediğini, bunun da operasyonlar üzerinde kritik bir etki yarattığını ifade etmektedir. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirmektedir.	30 Dakika	7x24
2	<b>Yüksek iş etkisi:</b> Hizmetin bir iş özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da iş terminlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	1 iş saati	7x24
3	<b>Orta iş etkisi:</b> Hizmetin ya da işlevselliğin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	2 iş saati	7x24
4	<b>Düşük iş etkisi:</b> Bir sorgu ya da teknik olmayan bir taleptir.	3 iş saati	7x24

## 6. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Ek Koşullar

### 6.1 Yükseltme Sınırlaması

Müşteri, "Step up for existing Customers" (Mevcut Müşteriler İçin Yükseltme) ("Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Yükseltme") olarak tanımlanan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları için, Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Yükseltme olanağının adında belirtildiği şekilde ilişkili IBM programına uygun lisans yetkilerini önceden ya da eşzamanlı olarak edinmelidir. Örneğin, "IBM MaaS360 Mobile Device Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) – mevcut Müşteriler için yükseltme" satın alan Müşteri, IBM MaaS360 ilişkili IBM programına ilişkin lisans yetkilerine sahip olmalıdır. Müşterinin, Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağına ilişkin yetkileri Müşterinin ilişkili IBM programına ilişkin yetkilerini aşamaz.

Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağını edinirken Müşteri, aynı ilişkili IBM programı lisans yetkilerini kendi tesislerinde kurulu ortamında Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağının yetkileriyle birlikte kullanamaz. Müşteri, örneğin, ilişkili IBM programı için 250 adet Yönetilen İstemci Aygıt yetkisi varsa ve 100 adet Yükseltme Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Yönetilen İstemci Aygıt yetkisi satın almayı tercih ederse, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım ortamından 100 adet Yükseltme Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Yönetilen İstemci Aygıtı ve iş yerinde kurulu yazılımdan 150 adet Yönetilen İstemci Aygıtı yönetebilir.

Müşteri, ilişkili IBM program(lar)ı için geçerli (1) lisans yetkilerini ve (2) Abonelik ve Desteği edinmiş olduğunu beyan eder. Müşterinin, Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağı yetkileriyle bağlantılı olarak kullanılan IBM programı yetkileri için mevcut Abonelik ve Destek ilişkisini Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağının Abonelik Süresi boyunca sürdürmesi gerekir. Müşterinin ilişkili IBM program(lar)ını kullanım lisansının ya da ilişkili IBM program(lar)ına ilişkin Abonelik ve Destek ilişkisinin sona ermesi durumunda, Müşterinin Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağını kullanma hakkı da sona erecektir.

### 6.2 Tanımlama Bilgileri

Müşteri, IBM'in <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> uyarınca kullanıcı deneyiminin geliştirilmesine ve/veya kullanıcılarla olan etkileşimin uyarlanmasına yardımcı olmak amacıyla tasarlanmış kullanım istatistiklerini ve bilgilerini toplarken kişisel olarak tanımlanabilecek bilgileri toplamak için tanımlama bilgilerinden ve takip teknolojilerinden yararlanabileceğini kabul eder.

### 6.3 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 kabul ettiği ülkelerde ve Avrupa

Ekonomik Alanı dışında bulunan, aşağıda belirtilen ülkelerdeki işlemcilere ve alt işlemcilere göndererek, sınır ötesi olarak işleyebileceğini kabul eder: ABD; ve diğer ülkeler: Hindistan, Singapur, Hong Kong (Çin).

#### 6.4 AB Veri Güvenliği

Müşteri, kişisel verileri, AB Üyesi Devletler, İzlanda, Lihtenştayn, Norveç veya İsviçre'de bulunan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanaklarına sağlaması veya bu ülkelerde Müşterinin yetkili kullanıcılarının veya aygıtlarının bulunması durumunda, tek denetleyici 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.

Müşteri, herhangi bir kişisel veri dahil olmak üzere içeriğin, aşağıdaki işlemcilere ve alt işlemcilere gönderilerek, IBM tarafından bir başka ülkede işlenebileceğini kabul eder:

İşlemcinin/Alt İşlemcinin Adı	Görev (Veri İşlemcisi veya Alt İşlemcisi)	Yer
Sözleşmeye Taraf Olan IBM Kuruluşu	İşlemci	Sipariş Belgesinde belirtildiği gibi
Amazon Web Services, LLC	Alt işlemci	410 Terry Ave. H Seattle, WA 98109, USA
IBM Corporation	Alt işlemci	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA I
Fiberlink Communications Corporation, bir IBM şirketi	Alt işlemci	1787 Sentry Pkwy West, Bldg 18, Ste 200 Blue Bell, PA 19422, USA
Fiberlink Software Private Limited, bir IBM şirketi	Alt işlemci	#99/100 Prestige Towers Residency Road Bangalore 560 025 India
IBM India Private Limited	Alt işlemci	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 India
Equinix LLC	Alt işlemci	1950 Stemmons Freeway Suite 1039A Dallas, TX 75207, USA
Softlayer Technologies, Inc., bir IBM şirketi	Alt işlemci	29A International Business Park East Jurong, 139964 Singapur
Softlayer Technologies, Inc., bir IBM şirketi	Alt işlemci	Tseung Kwan O Industrial Estate Hong Kong

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.

#### 6.5 Safe Harbor Uygunluğu

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları, Fiberlink Communications Corporation (IBM Yan Kuruluşu) ABD-AB Safe Harbor sertifikasyonuna dahildir. Hem IBM hem de Fiberlink, 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 Fiberlink'in sertifika bildirimine erişmek için aşağıdaki Web adresini ziyaret edin:<http://www.export.gov/safeharbor/>.

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

## 6.6 Türetilen Yararlanma Lokasyonları

Geçerli olduğunda, vergiler hesaplanırken Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarından yararlandığını belirttiği lokasyon(lar) esas alınacaktır. IBM, Müşteri tarafından IBM'e ek bilgiler sağlanmadıkça, bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı sipariş edilirken belirtilen iş adresini birincil Yararlanma lokasyonu varsayarak vergileri uygulayacaktır. Anılan bilgilerin güncel tutulmasından ve herhangi bir değişikliğin IBM'e sağlanmasından Müşteri sorumludur.

## 6.7 Normatif Veriler

IBM, aksini belirten herhangi bir ifade dikkate alınmaksızın, yalnızca normatif araştırma, analiz, gösterim ve raporlama amaçlarıyla, Müşterinin yetkili kullanıcılarının IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına ilişkin bireysel deneyimlerini yansıtan verileri birleşik ve anonim biçimde (örneğin, sizin ya da yetkili kullanıcılarınızın verilerin kaynağı olarak tanımlanamayacağı ve Müşterinin ya da Müşterinin yetkili kullanıcılarının tanımlanmasına olanak sağlayacak kişisel olarak tanımlanabilen bilgilerin kaldırılacağı şekilde) saklayabilir ve kullanabilir.

## 6.8 Yasal Kullanım ve Onay

### 6.8.1 Verileri Toplama ve İşleme Yetkisi

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, mobil aygıtların tahsis edilmesi, yönetilmesi, güvenliğinin sağlanması, izlenmesi ve denetlenmesi amacıyla tasarlanmıştır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, Müşteri tarafından Müşterinin abone olduğu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı ile etkileşim kurma yetkisi verilmiş kullanıcılardan ve aygıtlardan bilgi toplayacaktır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, tek başına veya birlikte, bazı yargı alanlarında Kişisel Bilgi olarak kabul edilebilecek bilgileri toplayacaktır. Toplanan verilere yetkili kullanıcının adı, telefon numarası, kayıtlı e-posta adresi ve aygıt lokasyonu, kullanıcı kimliği ve güvenli tarama geçmişi, son kullanıcı aygıtı donanımına, yazılımlarına ve ayarlarına ilişkin bilgiler ve aygıt tarafından oluşturulan bilgiler dahil olabilir. Müşteri, bu bilgileri bu Kullanım Koşulları belgesinin koşullarına uygun olarak toplaması, işlemesi ve kullanması için IBM'e yetki verir.

### 6.8.2 Veriyle İlgili Kişilerden Alınan Bilgilendirilmiş Onay

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanımı, çeşitli yasa ve yönetmeliklere tabi olabilir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, yalnızca yasal amaçlarla ve yasal biçimde kullanılabilir. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını geçerli yasa, yönetmelik ve ilkelere uygun olarak kullanmayı kabul eder ve bunlara uymaya ilişkin tüm sorumluluğu üstlenir.

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını yasalara uygun olarak kullanmak için gereken ve tamamen bilgilendirilmiş olarak verilen onayları, izinleri veya lisansları aldığını veya almayı ve ayrıca bilgilerin IBM tarafından Müşterinin veri işlemcisi unvanıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları aracılığıyla toplanmasına ve işlenmesine izin vermeyi kabul eder. Müşteri, IBM'e, <http://www.ibm.com/software/sla/sldb.nsf/> adresinde bulunan son kullanıcı lisans sözleşmesinde açıklandığı gibi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların yasal kullanımına ve bilgilerin toplanıp işlenmesine olanak tanımak için gereken, tamamen bilgilendirilmiş olarak verilen onayları alma yetkisi verir.

## 6.9 Veri Saklama

IBM, geçerli yasa, kural ya da yönetmelik uyarınca saklanması zorunlu olanlar hariç olmak üzere, toplanan ve Kişisel Bilgiler içerebilecek herhangi bir bilgiyi, bu Kullanım Koşullarının sona ermesini ya da sona erdirilmesini izleyen altı (6) ay içerisinde silecektir. Bu durumda IBM, toplanan bilgileri geçerli yasa, kural ya da yönetmeliğin gerektirdiği süre boyunca saklayacaktır.

## **Ek A**

MaaS360, iPhone, iPad, Android, Kindle Fire aygıtları, Windows Phone ve BlackBerry akıllı telefonları dahil olmak üzere, günümüzün mobil aygıtlarının uçtan uca yönetimi için tüm temel işlemlere sahip olan kullanımı kolay bir bulut platformudur. Aşağıda, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanaklarının kısa bir açıklaması yer almaktadır:

- a. **IBM MaaS360 Mobile Device Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)**  
Temel taşınabilir aygıt yönetimi özellikleri arasında aygıt kaydı, yapılandırma, güvenlik ilkesi yönetimi ve ileti gönderme, bulma, kilitleme ve silme gibi aygıt işlemleri yer almaktadır. Gelişmiş taşınabilir aygıt yönetimi özellikleri arasında otomatikleştirilmiş uygunluk kuralları, çalışanların kendi aygıtını kullanması için gizlilik ayarları ve Mobility Intelligence gösterge panoları ile raporlama yer almaktadır.
- b. **IBM MaaS360 Mobile Application Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)**  
MaaS360 Mobile Application Management, uygulamaların eklenmesine ve MaaS360 tarafından yönetilmekte olan desteklenen aygıtlara dağıtılmasına olanak sağlamaktadır. Buna kullanıcıların güncellenen, yönetilen uygulamaları görüntülemesine, kurmasına ve bunlara ilişkin uyarılar almasına imkan tanıyan bir aygıtta yerleşik uygulama olan MaaS360 App Catalog dahildir.
- c. **IBM MaaS360 Mobile Application Security (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)**  
MaaS360 Mobile Application Security, geliştirme sırasında WorkPlace SDK kullanan kurumsal uygulamalar ve uygulamayı (.ipa) karşıya yükleyen, profil tahsis eden ve otomatik olarak bütünleştirilecek sertifikayı imzalayan iOS uygulamaları için ek veri koruması sağlar. Mobile Application Security, uygulamayı Secure Productivity Suite ile bütünleştirir. Bu özellik, tek oturum açmaya, Mobile Enterprise Gateway aracılığıyla İntranet erişimine ve veri güvenliği ayarlarının uygulanmasına imkan tanımaktadır.
- d. **IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)**  
MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps, kuruluş ağının dışındaki kullanıcılar için bir tam aygıt VPN bağlantısına gereksinim duymaksızın dahili uygulama kaynaklarına güvenli, kesintisiz erişim imkanı sunmaktadır.
- e. **IBM MaaS360 Mobile Content Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)**  
MaaS360 Mobile Content Management, sistem yöneticisinin belgeler eklemesine ve bu belgeleri MaaS360 MDM tarafından yönetilen desteklenen aygıtlara dağıtmasına olanak sağlar. Aygıtta yerleşik olan ve kullanıcıların belgelere erişmesi, belgeleri görüntülemesi ve paylaşması için güvenli ve basit bir yol sağlayan parola korumalı bir kapsayıcı olan MaaS360 Doc Catalogue olanağını içermektedir. Dağıtılmış içeriğe ve SharePoint, Box ve Google Drive gibi havuzlara kesintisiz erişim özelliğini içermektedir. MaaS360 Mobile Enterprise Gateway ile özel SharePoint ve Windows dosya paylaşımlarına erişim mümkündür. MaaS360 aracılığıyla yönetilen belgelere kimlik doğrulaması gerektirme, kopyala-yapıştır işlevini sınırlama ve diğer uygulamalarda açılmayı veya paylaşılmayı engelleme gibi veri kaybı önleme ilkesi seçenekleri aracılığıyla sürüm kontrolü, denetim ve güvenlik uygulanabilir.
- f. **IBM MaaS360 Secure Document Sync (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)**  
MaaS360 Secure Document Sync, kullanıcılara kullanıcı içeriğini yönetilen mobil aygıtlar arasında kolay ve güvenli bir şekilde eşitleme olanağını sağlamaktadır. Sistem yöneticileri, kullanıcı içeriği için aygıtlar arasında kes-kopyala-yapıştır işlevini sınırlama ve içeriğin diğer uygulamalarda açılmasını ve paylaşılmasını engelleme gibi ilkelerin uygulanmasını sağlayabilir. İçerik, hem bulut hem de aygıt üzerinde güvenli bir şekilde depolanır ve yalnızca MaaS360 Doc Catalogue uygulaması aracılığıyla erişilebilir.

- g. IBM MaaS360 Secure Editor (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)  
MaaS360 Secure Editor, Kullanıcıların hareket halindeyken iş belgeleriyle çalışmasına olanak sağlayan güçlü bir ofis paketidir. MaaS360 Secure Editor aşağıdakilere olanak sağlar:
- DOC, PPT ve XLS dosyalarının oluşturulması ve düzenlenmesi
  - Slaytlar için sunum kipi
  - MaaS360 for iOS'tan e-posta eklentileriyle ve diğer dosyalarla kolay çalışma
- h. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)  
Kuruluşlar, MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs ile ayrıca kurumsal ağın dışındaki aygıtlara bir tam aygıt VPN bağlantısına gereksinim duymaksızın dahili Connections sitelerine, SharePoint sitelerine, Windows dosya paylaşımlarına ve diğer dosya depolarına güvenli, kesintisiz erişim olanağı sunmak için MaaS360 Mobile Content Management olanağını kullanabilir. MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs kullanımı, ayrıca MaaS360 Mobile Content Management satın alınmasını gerektirmektedir. iOS 5.0 ile Android 4.0 ya da üzeri sürümlerini destekler.
- i. IBM MaaS360 Mobile Email Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)  
MaaS360 Mobile Email Management, Microsoft Exchange ActiveSync ile Lotus Traveler yazılımlarını destekleyen temel özellikler içermektedir.
- Exchange ActiveSync: ActiveSync iletişim kuralı üzerinden Microsoft Exchange ile bağlantı kuran mobil aygıtlar için destek sağlar. Özellikleri arasında aygıtları yapılandırma, ActiveSync ilkeleri (parola, e-postaya erişimi engelleme ya da etkinleştirme) oluşturma, uygulama ve kilitleme ve silme gibi aygıt işlemleri gerçekleştirme ile aygıt niteliklerine ilişkin ayrıntılı raporlama dahil olmak üzere temel mobil aygıt yönetimi işlevleri yer almaktadır.
  - Lotus Traveler: Lotus Traveler iletişim kuralı üzerinden IBM Lotus Notes® ile bağlantı kuran mobil aygıtlar için destek sağlar. Özellikleri arasında aygıtları yapılandırma, aygıtları engelleme ya da izin verme, parola ilkeleri uygulama, aygıtları silme ve aygıt niteliklerine ilişkin ayrıntılı raporlar oluşturma yetenekleri yer almaktadır.
- j. IBM MaaS360 Secure Browser (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)  
MaaS360 Secure Browser, kurumsal İtranet sitelerine erişime olanak sağlanmasına ve kullanıcıların yalnızca sosyal ağ oluşturma, sakıncalı ya da kötü niyetli yazılım içeren siteler gibi çeşitli içerik kategorilerini esas alan onaylı Web içeriğine erişmesini sağlayan Web sitesi süzme ve güvenlik ilkeleri tanımlanarak içerik ilkelerine uygunluğun zorunlu hale getirilmesine yönelik tam donanımlı bir Web tarayıcısıdır. MaaS360 MDM ile birlikte kullanıldığında, uygulama ilkeleri ya da kara listeye alma aracılığıyla yerel ve üçüncü kişi Web tarayıcılarını devre dışı bırakma yeteneğine sahiptir. Web siteleri için istisnaların beyaz listeye alınmasına, tanımlama bilgilerinin kısıtlanmasına, kopyalama, yapıştırma ve yazdırma özelliklerine ve Kiosk kipinin etkinleştirilmesine olanak sağlar.
- k. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)  
MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser, desteklenen aygıtlarının bir tam aygıt seviyesinde VPN bağlantısına gereksinim duymaksızın onaylanan dahili Web sitelerine erişmesine olanak sağlar.
- l. IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)  
BlackBerry uygulama programlama arabirimlerini kullanarak BlackBerry Enterprise Server (BES) bağlantılı mobil aygıtlar için destek sağlar. Özellikleri arasında ileti gönderme, parola sınırlama, BES ilkesi atama ve silme ile aynı zamanda aygıt niteliklerine ilişkin ayrıntılı raporlama dahil olmak üzere, uzaktan işlemler yer almaktadır. MaaS360 Cloud Extender kurulmasını gerektirmektedir. Yalnızca MaaS360 kullanılarak BES 5.0 üzerinden görüntülenen ya da yönetilen aygıtlar için kullanılabilir.
- m. IBM MaaS360 Mobile Expense Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)  
MaaS360 Mobile Expense Management, sistem yöneticisinin veri kullanımı ilkeleri oluşturmaya ve bunları MaaS360 tarafından yönetilen desteklenen aygıtlara atamasına ve bu ilkeleri aygıt, grup ya da küresel düzeyde atamasına ve hem ağ içerisindeki hem de hareket halindeki veri kullanımı için uyarı eşiklerini ve iletilerini yapılandırmasına olanak sağlar.
- n. IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)  
MaaS360 Mobile Device Management, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Content Cloud ve MaaS360 Mobile Expense Management olanaklarını kapsayan ürün paketidir.



- o. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)  
MaaS360 Secure Mail, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Mobile Application Security, MaaS360 Content Cloud ve MaaS360 Secure Browser olanaklarını kapsayan ürün paketidir.
- p. IBM MaaS360 Secure Mail (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)  
MaaS360 Secure Mail, içeriğin başka uygulamalara iletilmesi ya da taşınması olanağını kısıtlayarak veri sızıntısını önlemek, kimlik doğrulamasını zorunlu hale getirmek, kes-kopyala-yapıştır işlevlerini kısıtlamak ve e-posta eklerini yalnızca görüntülenebilecek biçimde kilitlemek için e-postaları ve ekleri kontrol etme becerisi ile kullanıcıların e-postalara, takvime ve kişilere erişmesi ve bunları yönetmesi için ayrı ve güvenli bir ofis üretkenliği uygulaması sunar.
- q. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)  
MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite, iOS ve Android üzerindeki desteklenen uygulamaların şirket dahili ağı üzerindeki kaynaklarla güvenli ve kesintisiz biçimde iletişim kurmasına olanak sağlar.
- r. IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)  
MaaS360 Mobile Content Management, MaaS360 Secure Editor, MaaS360 Secure Document Sync ve MaaS360 Content Cloud olanaklarını kapsayan ürün paketidir.
- s. IBM MaaS360 Mobile Threat Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)  
MaaS360 Mobile Threat Management, mobil kötü niyetli yazılım saptama ve gelişmiş kısıtlı işletim kipinden çıkarma/yönetici yetkisini ele geçirme saptama ile iyileştirilmiş mobil güvenliği sağlar. Müşteri, MaaS360 Mobile Threat Management ile saptanan kötü niyetli yazılımlara ve diğer güvenlik açıklarına yönelik uygunluk ilkeleri belirleyebilir ve bunları yönetebilir.
- t. IBM MaaS360 Content Service (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)  
MaaS360 Content Service (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım), kullanıcılara MaaS360'ın İçerik Dağıtım sistemine uygulama paketleri ve belgeler yükleme olanağı sağlar.  
MaaS360 Content Service olanağına sahip olan Müşteriler aynı zamanda hem MaaS360 Content Service Storage (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) hem de MaaS360 Content Service Bandwidth (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) için en az bir yetki satın almalıdır.
- u. IBM MaaS360 Content Service Storage (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)  
MaaS360 Content Service Storage (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım), kullanıcılara MaaS360 Content Service (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) ile kullanılacak toplam veri depolama miktarını satın alma olanağı sağlar.
- v. IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)  
MaaS360 Content Service Bandwidth (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım), kullanıcılara MaaS360 Content Service (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) ile kullanılacak toplam bant genişliği miktarını satın alma olanağı sağlar.

**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 Yazılımına 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 içerisindeki her tam ayı ifade eder ve ayın ilk günü Greenwich Standart Saati ile saat 00.00'dan ayın son günü Greenwich Standart Saati ile 23.59'a kadar ölçülür.
- 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", aşağıdaki tabloda gösterilen ilgili Hizmet Seviyesi için geçerli olan Uygulama Kapalı Kalma Süresi ve/veya Gelen Veri İşleme Kapalı Kalma Süresidir. Kapalı kalma süresi, aşağıda belirtilenler sonucunda IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının 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, belirtme 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. Müşterinin Yetkili İletişim Sorumlusu, tüm ilgili Olayların ayrıntılı açıklamaları ve karşılanmadığı iddia edilen Hizmet Seviyesi de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere, her türlü makul olarak uygun ayrıntıyı IBM'e sağlayacaktır.
- d. IBM, aşağıdaki tabloda gösterilen ilgili Hizmet Seviyesi için geçerli olan her bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca toplam Kapalı Kalma Süresini dahilli 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 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**

<b>%2 Kullanılabilirlik Alacağı (Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında)</b>	<b>Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)</b>
%99,8'den düşük	%2
%98,8'den düşük	%5
%95,00'dan düşük	%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

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 50 dakika Kapalı Kalma Süresi = 43.150 dakika <hr/> 43.200 toplam dakika	= %99,8 için %2 Kullanılabilirlik Alacağı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında ulaşılan Hizmet Seviyesi
---	---

### 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.
- Etkinleştirme Yazılımları.