

IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

IBM Cloudant Dedicated Cluster

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 Koşullardan 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 Yazılımları

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

- IBM Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node
- IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure
- IBM Cloudant Bare Metal SMB Node
- IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Bu Kullanım Koşullarının amaçları doğrultusunda, belirtilen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları, Hizmet Olarak Sunulan Altyapı olanaklarıdır.

2. Ücret Ölçüleri

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

- Eşgörünüm**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir eşgörünüm, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçü süresi içerisinde erişilmesine ve kullanılmasına izin verilen her Eşgörünüm için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- Eski Düşüm** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği ölçü birimidir. Eski yetkiler, artık IBM tarafından etkin olarak pazarlanmamaktadır. Ancak IBM, yalnızca kendi tek taraflı takdirine bağlı olarak, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını Eski Düşüm ücret ölçüsü kapsamında kullanması için Müşterinin mevcut yetkilerini artırmayı kabul edebilir. Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını bu ücret ölçüsü kapsamında kullanması, Müşterinin Eski IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını kullanma haklarını ilk kez edindiği sözleşmede belirtilen ücret ölçüsü tanımına ve yalnızca Müşterinin Yetki Belgesinde belirtilen yetkiye tabidir.

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. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları 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 Yazılımları Abonelik Süresini Müşterinin IBM satış temsilcisine ya da IBM Çözüm Ortağına yazılı bir istek ileterek Yetki Belgesinde belirtilen sürenin sona ermesinden en az doksan (90) gün önceden sona erdirebilir. IBM veya IBM Çözüm Ortağı sona erme tarihine kadar söz konusu sona erdirme bildirimini almazsa, Abonelik Süresi otomatik olarak bir yıl veya Yetki Belgesinde belirtilen orijinal Abonelik Süresiyle aynı süre için yenilenecektir.

4.2 Sürekli Faturalandırma

Yetki Belgesinde Müşteri yenilemesinin sürekli olduğu belirtildiğinde, Müşteri IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişmeye devam edecek ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımı için sürekli olarak faturalandırılacaktır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanmayı bırakmak ve sürekli faturalama sürecini durdurmak için Müşteri, IBM'e veya IBM Çözüm Ortağına doksan (90) gün önceden Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının iptalini talep eden yazılı bir bildirim sağlayacaktır. Müşteri erişiminin iptali üzerine Müşteri, iptalin yürürlüğe girdiği ay boyunca ödenmemiş erişim ücretleri için faturalandırılacaktır.

4.3 Yenileme Gerekli

Yetki Belgesinde, Müşteri yenileme tipinin "sona erdirme" olduğu belirtiliyorsa, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Abonelik Süresi sonunda sona erecektir ve Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişimi kaldırılacaktır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını son tarihten sonra kullanmaya devam edebilmesi için Müşterinin, yeni bir Abonelik Süresi almak amacıyla IBM satış temsilcisine veya IBM Çözüm Ortağına sipariş vermesi gerekecektir.

5. Teknik Destek

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için teknik destek, Abonelik Süresi boyunca ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişiminin etkinleştirildiği IBM tarafından Müşteriye bildirildikten sonra, e-posta, çevrimiçi forumlar ve bir çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanmaktadır. Bu tür bir teknik desteğin bir parçası olarak, IBM tarafından sağlanan tüm geliştirmelerin, güncellemelerin ve diğer malzemelerin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının bir parçası olduğu varsayıldığından, bunlar da bu Kullanım Koşullarına tabidir. Teknik Destek, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına dahildir ve ayrı bir olarak sağlanmaz.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına ilişkin olarak bildirilen sorunlar için aşağıda belirtilen öncelikler geçerli olacaktır:

Öncelik	Öncelik Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
1	Kritik iş etkisi/hizmet kesintisi: İş açısından kritik önem taşıyan işlevsellik kullanılabilir durumda değildir veya kritik bir arızada 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.	1 saat içinde	7x24
Tüm diğerleri	Önemsiz iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını veya bir soru ya da teknik olmayan bir talep olduğunu ifade eder.	4 saat içinde	İş saatleri

Hizmetlerin sağlanacağı saatlere, e-posta adreslerine, çevrimiçi sorun bildirim sistemlerine, sorun önceliklerine ve önem seviyelerine ve diğer teknik destek iletişim araçlarına ve süreçlerine ilişkin daha fazla bilgi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Desteği El Kitabının IBM Cloudant bölümünde açıklanmıştır.

6. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Ek Koşullar

6.1 Safe Harbor Uygunluğu ve Verilerin Korunması

IBM, Avrupa Birliği'nden toplanan bilgilerin toplanması, kullanılması ve saklanması ile ilgili olarak ABD Ticaret Bakanlığı tarafından belirtilen ABD-AB ve ABD-İsviçre Safe Harbor (Güvenli Liman) Çerçevesine uymaktadır. Safe Harbor programına ilişkin daha fazla bilgi almak ya da IBM'in sertifikaya bildirimine erişmek için şu Web adresini ziyaret edin:<http://www.export.gov/safeharbor/>.

Müşteri, kendisi ile IBM arasında olduğu gibi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına Kişisel Veriler yüklemesi halinde, Kişisel Verilerin tek denetleyicisi olarak kabul edilir ve Müşteri, IBM'i anılan Kişisel Verileri işlemesi için bir işleyici (bu terimlerin AB Direktifi 95/46/EC kapsamında belirtilen anlamıyla) olarak görevlendirir. IBM, anılan Kişisel Verileri, yalnızca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını bu Kullanım Koşullarına uygun olarak sağlamak için gerektiği ölçüde işleyecektir. IBM, Müşterinin Kişisel Verilere erişmesinin sağlanması dahil olmak üzere, herhangi bir yasal gereksinimin karşılanması Müşteri ile makul ölçüler dahilinde işbirliği yapacaktır. Müşteri, IBM'in herhangi bir Kişisel Veri dahil olmak üzere, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına sağlanan İçeriği sınır aşırı olarak ABD'deki IBM bünyesinde işleyebileceğini kabul eder. Müşteri, IBM'in Kişisel Verileri işleme ya da güvenliğini sağlama biçimini değiştirmesi ve anılan değişimin Müşterinin geçerli veri koruma yasalarını ihlal etmesine neden olması durumunda, IBM'in değişikliğe ilişkin bildirimini izleyen 30 gün içerisinde etkilenen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını sona erdirebilir.

6.2 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.

6.3 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.

IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtilimler

Ek A

1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Olanakları

Aşağıda belirtilen temel özellikler, aşağıda açıklanan tüm IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanaklarına dahildir.

- Müşteri, bir JavaScript Nesne Gösterimi (JSON) veritabanı olan IBM Cloudant Data Layer yazılımına erişim olanağı elde eder. Yazılım, bir (1) adet Cloudant RESTful uygulama programlama arabirimi aracılığıyla verileri depolama ve alma, istemci ve mobil yazılım geliştirme seti kitaplıklarına erişim, yerleşik tam metin dizin oluşturma, çoklu ana kayıt eşleme ve MapReduce aracılığıyla gerçek zamanlı analitik becerilerini içermektedir.
- IBM, her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Eşgörünümü için bir (1) sunucu üzerinde IBM Cloudant Data Layer yazılım bileşenlerini kuracak ve yapılandıracaktır. Her sunucu, bir desteklenen Hizmet Olarak Sunulan Altyapı sağlayıcısının veri merkezine konumlandırılacaktır. Müşteri, Hizmet Olarak Sunulan Altyapı sağlayıcısını ve veri merkezi lokasyonlarını IBM tarafından belirlenen bir listeden seçebilir.
- Müşteri, küme başına en az üç (3) Eşgörünüm edinmelidir. IBM, ilgili sunucuları bir ya da daha fazla küme biçiminde yapılandıracaktır. IBM, yalnızca kendi takdirinde olmak üzere, sistem iş yüklerini kontrol etmek için bir ya da daha fazla yük dengeleyici yapılandıracaktır.
- Müşteri, kurulum ve yapılandırma etkinliklerine destek sağlaması için bir Teknik Hesap Yöneticisine erişim olanağına sahip olacaktır. Bu destek, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişiminin etkinleştirildiği IBM tarafından kendisine bildirildikten sonra Müşteri tarafından kullanılabilir. Teknik Hesap Yöneticisi, özel olarak ayrılmış, tam zamanlı bir kaynak değildir ve 15 saate kadar danışmanlık sağlayacaktır.

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağı, IBM Cloudant Data Layer yazılımını değerlendirmek isteyen müşterilere yönelik olarak sunulmaktadır.

Yukarıda açıklanan temel özelliklere ek olarak, aşağıda belirtilen hükümler geçerlidir:

- Müşteri, her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Eşgörünümü için etkinliklerine özel olarak ayrılmış ve başka müşterilerle paylaşılmayan bir (1) sunucuya erişim olanağı elde eder.
- Bu olanak için azami Abonelik Süresi 6 aydır.
- Müşteri, Abonelik Süresi boyunca hizmeti yalnızca değerlendirme amacıyla ve üretim dışı amaçlarla kullanabilir.

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

Yukarıda açıklanan temel özelliklere ek olarak, bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağı için aşağıda belirtilen hükümler geçerlidir:

- Müşteri, her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Eşgörünümü için etkinliklerine özel olarak ayrılmış ve başka müşterilerle paylaşılmayan bir (1) sunucuya erişim olanağı elde eder.

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

Yukarıda açıklanan temel özelliklere ek olarak, bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağı için aşağıda belirtilen hükümler geçerlidir:

- Müşteri, her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Eşgörünümü için etkinliklerine özel olarak ayrılmış ve başka müşterilerle paylaşılmayan bir (1) sunucuya erişim olanağı elde eder.

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

Yukarıda açıklanan temel özelliklere ek olarak, bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağı için aşağıda belirtilen hükümler geçerlidir:

- Müşteri, her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Eşgörünümü için sanal eşgörünüm olarak yapılandırılmış bir (1) sunucuya erişim olanağı elde eder. Bu sanal eşgörünüm, donanım ve ağ kaynaklarını diğer müşterilerle paylaşır, ancak sanal eşgörünüm yalnızca Müşteri tarafından kullanılacaktır.

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Yukarıda açıklanan temel özelliklere ek olarak, bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağı için aşağıda belirtilen hükümler geçerlidir:

- Müşteri, her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Eşgörünümü için sanal eşgörünüm olarak yapılandırılmış bir (1) sunucuya erişim olanağı elde eder. Bu sanal eşgörünüm, donanım ve ağ kaynaklarını diğer müşterilerle paylaşır, ancak sanal eşgörünüm yalnızca Müşteri tarafından kullanılacaktır.

1.6 IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node

Yukarıda açıklanan temel özelliklere ek olarak, bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağı için aşağıda belirtilen hükümler geçerlidir:

- Müşteri, her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Eşgörünümü için etkinliklerine özel olarak ayrılmış ve başka müşterilerle paylaşılmayan bir (1) sunucuya erişim olanağı elde eder.
- Müşteri, GeoJSON biçimini kullanan Coğrafi Bilgi Sistemlerinin (GIS) gücünü sunan coğrafi yazılım bileşenlerine erişim olanağı elde eder. Coğrafi dizin oluşturma, coğrafi sorgulama ve coğrafi bölümlere ayırma işlevleri, aynı Cloudant Restful uygulama programlama arabirimi aracılığıyla sağlanır.

1.7 IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node

Yukarıda açıklanan temel özelliklere ek olarak, bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağı için aşağıda belirtilen hükümler geçerlidir:

- Müşteri, her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Eşgörünümü için sanal eşgörünüm olarak yapılandırılmış bir (1) sunucuya erişim olanağı elde eder. Bu sanal eşgörünüm, donanım ve ağ kaynaklarını diğer müşterilerle paylaşır, ancak sanal eşgörünüm yalnızca Müşteri tarafından kullanılacaktır.
- Müşteri, GeoJSON biçimini kullanan Coğrafi Bilgi Sistemlerinin (GIS) gücünü sunan coğrafi yazılım bileşenlerine erişim olanağı elde eder. Coğrafi dizin oluşturma, coğrafi sorgulama ve coğrafi bölümlere ayırma işlevleri, aynı Cloudant Restful uygulama programlama arabirimi aracılığıyla sağlanır.

2. IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağına ilişkin belirtiler, Müşterinin Cloudant Inc. ile imzalamış olduğu eski sözleşmede tanımlanmıştır.

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 İlgili** – IBM'e bildirmiş olduğunuz, 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 Sözleşme Ayı 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** – doğrudan IBM aracılığıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağına abone olan ve IBM ile imzalamış olduğu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı sözleşmesi kapsamında, ödeme yükümlülükleri de dahil olmak üzere, esasa ilişkin herhangi bir yükümlülüğünü ihlal etmiş olmayan bir tüzel kişiliktir.
- f. **Acil Durum Bakımı** – kamu güvenliği, güvenlik, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının bakımı, hizmetlerin birlikte çalışabilirliği ve veri koruma için veya operasyon ya da teknik nedenlerden dolayı gereken işi gerçekleştirmek amacıyla, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının tamamının veya bir kısmının kullanılabilirliğini geçici olarak sınırlayabilecek veya askıya alabilecek IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin bakımı ifade eder.
- g. **Olay** – bir Hizmet Seviyesinin karşılanamamasına neden olan bir durumu ya da bütün olarak bir dizi durumu ifade etmektedir.
- h. **Mazeretli Kapalı Kalma Süresi** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının herhangi bir ayda, aşağıda belirtilen nedenlerden herhangi birine bağlı olarak kapalı kaldığı, dakika cinsinden ölçülen süreyi ifade eder:
 - (1) Mücbir Sebepler;
 - (2) Müşteri veya üçüncü kişi uygulamalarından, ekipmanından veya verilerinden kaynaklanan sorunlar;
 - (3) Müşteri veya üçüncü kişi eylemleri veya kusuru (herhangi birinin, Müşteri parolasını veya ekipmanını kullanarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişmesi de dahil olmak üzere);
 - (4) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uyulmaması;
 - (5) IBM'in Müşteri ya da Müşteri adına bir üçüncü kişi tarafından sağlanmış olan herhangi bir tasarıma, belirtmeye ya da yönergeye uymaması;
 - (6) Planlı Bakım;
 - (7) Acil Durum Bakımı; veya
 - (8) Hizmet Olarak Sağlanan Altyapı sağlayıcısı Amazon Web Services ("AWS") ise, AWS hizmet gösterge panosu gösterge olarak kabul edilerek bölge çapında AWS kesintisi.
- i. **Mücbir Sebepler** – doğa olaylarını, terörü, grevi, yangını, su baskını, depremi, halk ayaklanmasını, savaşı, devlet eylemlerini, emirlerini ya da kısıtlamalarını, virüsleri, hizmetin engellenmesi saldırılarını ve diğer kötü niyetli eylemleri, kamu hizmeti ve ağ bağlantılı kesintilerini ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağının kullanılmasını engelleyen, IBM'in makul kontrolü dışındaki diğer herhangi bir sebebi ifade etmektedir.

- j. **Planlı Bakım** – IBM tarafından belirli bir zamanda gerçekleştirilmek üzere planlanan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım bakımını ifade eder. Müşteri, bu süre içerisinde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını kullanamayabilir.
- k. **Hizmet Seviyesi** – aşağıda belirtilen ve IBM'in bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi uyarınca sağladığı hizmetin seviyesini ölçerken esas aldığı standardı ifade etmektedir.
- l. **Toplam Süre** – herhangi bir ay içerisinde dakika cinsinden ölçülen süreyi ifade eder.
- m. **Çalışma Süresi** – herhangi bir ayda, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının amaçlandığı şekilde Müşteri tarafından kullanılabilir olduğu ve 150 TPS ya da daha düşük talep hacminde tüm taleplerin yüzde 99'u için tek belge taleplerine 250 milisaniye içerisinde yanıt verdiği, dakika cinsinden ölçülen süreyi ifade eder. Yanıt süreleri, ilk bayta kadar olan süre (TTFB) cinsinden ölçülecektir.

2. Bakım Bildirimi

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılmaması ile sonuçlanan herhangi bir Zamanlanmamış Bakım, bakıma başlanmadan en az 1 iş günü önce Müşterinin Yetkili İletişim Sorumlusuna bildirilecektir. Acil Durum Bakımı gerekli ise, IBM tarafından bakımın başlamasının ardından Müşterinin Yetkili İletişim Sorumlusuna derhal bilgi verilecektir.

3. Kullanılabilirlik Alacakları

- a. Bir Talep gönderme hakkına sahip olmak için, Müşterinin, ilgili IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına ilişkin olarak, IBM'in Öncelik 1 destek sorunlarının bildirilmesi prosedürü uyarınca IBM müşteri desteği yardım masasına her Olay için bir destek bildirimini kaydetmiş olması gerekmektedir. Müşterinin Olaya ilişkin gereken tüm bilgileri ayrıntılı olarak sağlaması ve Öncelik 1 destek bildirimleri için gerekli olan ölçüler dahilinde, Olayın tanınması ve çözülmesi için makul ölçüde destek sağlaması gerekmektedir.
- b. Müşterinin Yetkili İletişim Sorumlusu, Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayın sona ermesini izleyen on (10) 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. IBM, anılan Talebin alınmasını izleyen on (10) iş günü içerisinde Talebi değerlendirecektir. IBM, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayların her biri için toplam Çalışma Süresi ile Mazeretli Kapalı Kalma süresini dahili olarak ölçecektir. 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(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 ilişkili Toplu Alıma Göre Önerilen Fiyat, %50 oranında indirim uygulanarak esas alınacaktır.
- g. 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.

- h. BU HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİ UYARINCA SİZE SAĞLANAN KULLANILABİLİRLİK ALACAKLARI, HERHANGİ BİR TALEBE İLİŞKİN OLARAK BAŞVURABİLECEĞİNİZ TEK VE YEGANE YASAL ÇÖZÜMDÜR.

4. 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 Sözleşme Ayı için Aylık Abonelik Ücretinin %'si)
%99,9 ya da üzeri	%0
%99 ya da üzeri, ancak %99,9'dan düşük	%10
%95 ya da üzeri, ancak %99'dan düşük	%25
%95'ten az	%100

Yüzde olarak ifade edilen Ulaşılan Hizmet Seviyesi, şu şekilde hesaplanır: (a) Çalışma süresi, bölü (b) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Aydaki toplam dakika sayısı eksi Mazeretli Kapalı Kalma Süresi.

Örnek olarak, Mart ayında (toplam 44.640 dakika içerir), 3 dakikalık mazeretli kapalı kalma süresi ve 44.194 dakika çalışma süresi ile aşağıda belirtilen şekilde hesaplanacaktır:

$$(44.194 / (44.640 - 3)) \times 100 = .99000 \times 100 = \%99$$

5. Hariç Tutulan Hususlar

Bu hizmet seviyesi sözleşmesi yalnızca IBM Müşterileri için geçerlidir. Bu hizmet seviyesi sözleşmesi aşağıda belirtilenler için geçerli değildir:

- Beta Hizmetleri
- IBM Müşterisinin kullanıcıları, konukları, katılımcıları ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının izin verilen davetlileri tarafından iletilen Talepler.