

IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

IBM Silverpop Engage

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 Silverpop Engage – Message
- IBM Silverpop Engage – Database
- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
- IBM Silverpop Email Insights – Bronze
- IBM Silverpop Email Insights – Silver
- IBM Silverpop Email Insights – Gold
- IBM Silverpop Email Insights – Platinum
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens
- IBM Silverpop Additional IP Address
- IBM Silverpop Additional Domain
- IBM Silverpop Fast Start
- IBM Silverpop Fast Start Enterprise
- IBM Silverpop Customer Enablement
- IBM Silverpop Managed Enablement
- IBM Silverpop Product Consulting – Bronze
- IBM Silverpop Product Consulting – Silver

- IBM Silverpop Product Consulting – Gold
- IBM Silverpop Managed Services – Bronze
- IBM Silverpop Managed Services – Silver
- IBM Silverpop Managed Services – Gold
- IBM Silverpop IP Reputation Warm Up

2. Ücret Ölçümleri

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

- Erişim**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği ölçüm birimidir. Erişim, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağını kullanma hakkıdır. Müşteri, Yetki Belgesinde ya da Sipariş Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını kullanmak için tek Erişim yetkisi edinecektir.
- Uygulama Eşgörünümlü**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçüm sistemidir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağına bağlı olan bir Uygulamanın her bir eşgörünümlü için bir Uygulama Eşgörünümlü yetkisi edinilmelidir. Bir Uygulamanın çok sayıda bileşeni varsa, ayrı bir amaca ve/veya kullanıcı tabanına hizmet veren ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına bağlanabilen ya da bu olanak tarafından yönetilen her bileşen ayrı bir Uygulama olarak kabul edilir. Ayrıca, bir Uygulama için test, geliştirme, hazırlık ve üretim ortamlarının her biri Uygulamanın ayrı eşgörünümleri olarak kabul edilir ve her biri için bir yetki edinilmelidir. Aynı ortamdaki çok sayıda Uygulama eşgörünümlünün her biri, Uygulamanın ayrı eşgörünümleri olarak kabul edilir ve her biri için ayrı bir yetki edinilmelidir. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına bağlanan Uygulama eşgörünümlü sayısını karşılamak için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- 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, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişim sağlanan Yetkili Kullanıcı sayısını karşılamak için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- Dijital İleti**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçüm sistemidir. Dijital İleti, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları tarafından yönetilen veya işlenen elektronik iletişimidir. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı tarafından işlenen toplam Dijital İleti sayısını karşılamak için, yeterli sayıda yetkiye sahip olmalıdır.
- Etkileşim**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçüm sistemidir. Etkileşim, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilişkili profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Etkileşimin karşılanması için yeterli yetki edinilmiş olmalıdır.
- Olay**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçüm sistemidir. Olay yetkileri hesaplanırken, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımıyla ilgili belirli bir olayın ortaya çıkma sayısı esas alınır. Olay yetkileri IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına özeldir ve olayın tipi başka bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı veya olay tipine ilişkin diğer Olay yetkileriyle değiştirilemez, onların yerine kullanılamaz veya onlarla birleştirilemez. Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirlenen ölçüm süresi boyunca ortaya çıkan her olayı kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.
- Eşgörünüm**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçüm sistemidir. Bir Eşgörünüm IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Yetki Belgesinde ya da Sipariş Belgesinde belirtilen ölçüm süresi içerisinde erişilmesine ve kullanılmasına izin verilen her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı Eşgörünümlü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- Tanınma Kimliği**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçüm sistemidir. Tanınma Kimliği, bir İnternet İletişim Kuralı (IP) adresi ve/veya etki alanının birleşiminden oluşur ve e-postaların teslim edilebilirliğinin iyileştirilmesi için kullanılır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları (SaaS) olanağı çerçevesinde Müşteri için oluşturulan Tanınma Kimlikleri sayısının karşılanması için yeterli sayıda yetkinin edinilmesi gerekir.

- i. **Bin Veritabanı Kaydı**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçüm sistemidir. Bir Veritabanı Kaydı, tek varlığa ilişkin olarak bir veritabanında bulunan ve tek birim olarak erişilebilen bir alanlar grubudur. Her Bin Veritabanı Kaydı yetkisi, bir adet Bin Veritabanı Kaydını temsil eder. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı tarafından işlenebilecek toplam Veritabanı Kaydı sayısını karşılamak için yeterli sayıda Bin Veritabanı Kaydı yetkisi edinmelidir.

3. Ücretler ve Faturalama

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

3.1 Kurulum Ücretleri ve İsteğe Bağlı Ücretler

Kurulum ücretleri, bir İşlem Belgesinde belirtilecektir. Kurulum parçasının ilk olarak tahsis edilmesinin ardından, IBM tarafından kurulum ücreti fatura edilecektir. İsteğe Bağlı seçenekler, isteğe bağlı seçeneğin Müşteri tarafından kullanıldığı ayda, İşlem Belgesinde belirtilen tarife uygun olarak fatura edilecektir.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup ile IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup
Bu hizmet, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları ortamını IBM Silverpop Engage tarafından sağlananın üzerinde bir ek Tanınma Kimliği kullanacak biçimde günceller.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup
Bu hizmet, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları ortamını tek Silverpop Engage veritabanı ile belirli bir Müşteri İlişkileri Yönetimi eşgörünümünün bir eşgörünümünü bütünleştirecek biçimde günceller.
- c. IBM Silverpop Fast Start Setup
Bu hizmet, müşterilerin Silverpop Engage olanağına alıştırılması için 15 saate kadar uzaktan ürün danışmanlığı sağlamaktadır. Bu etkileşim, çeşitli konulara ilişkin zamanlanmış toplantılar aracılığıyla ilk kurulumu ve genişletilmiş eğitim rehberliğini sağlayacaktır. Bu konular arasında: tahsis, teslim edilebilirlik/artırma, ilk veri yüklemesi, ilk e-posta tasarımları, kullanıma hazır raporlama ve müşterinin gereksinimlerini en iyi şekilde karşılaması için ek ileri düzey Silverpop Engage özelliği etkinleştirilmesi. Program saatleri, yeni müşteri etkileşiminin ilk 90 günü içerisinde kullanılmalıdır.
- d. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup
Bu hizmet, müşterilerin Silverpop Engage olanağına alıştırılması için 30 saate kadar uzaktan ürün danışmanlığı sağlamaktadır. Bu etkileşim, çeşitli konulara ilişkin zamanlanmış toplantılar aracılığıyla ilk kurulumu ve genişletilmiş eğitim rehberliğini sağlayacaktır. Bu konular arasında: tahsis, teslim edilebilirlik/artırma, ilk veri yüklemesi, ilk e-posta tasarımları, kullanıma hazır raporlama ve müşterinin gereksinimlerini en iyi şekilde karşılaması için ek ileri düzey Silverpop Engage özelliği etkinleştirilmesi. Program saatleri, yeni müşteri etkileşiminin ilk 90 günü içerisinde kullanılmalıdır.
- e. IBM Silverpop Customer Enablement Setup
Bu hizmet, 300 saate kadar uzaktan sağlanan ürün danışmanlığı ve teknik danışmanlık, en iyi uygulamalar ve IBM Silverpop Engage çözümünün önerilen kullanımına ilişkin rehberlik sağlamaktadır. Buna, Müşteri ile kararlaştırıldığı şekilde, keşif, proje planı ve kaynak planı geliştirme, danışmanlık, bütünleştirme planlaması ve tasarımı, belgeleme ve proje yönetimi dahil olacaktır. Bu hizmet ek olarak, liste ve e-posta tasarımlarının içe aktarılması, kesimlere ayırma yönetimi, puanlama modelinin oluşturulması, varlık hazırlama/yapılandırma, kampanya devreye alma, raporlama ve Müşteri adına diğer ürün içi etkinlikler dahil olmak üzere 50 saate kadar uzaktan yönetilen hizmetler sağlamaktadır.
- f. IBM Silverpop Managed Enablement Setup
Bu hizmet, 150 saate kadar uzaktan sağlanan ürün danışmanlığı ve teknik danışmanlık, en iyi uygulamalar ve IBM Silverpop Engage olanağının önerilen kullanımına ilişkin rehberlik sağlamaktadır. Buna, müşteri ile kararlaştırıldığı şekilde, keşif, proje planı ve kaynak planı geliştirme, danışmanlık, bütünleştirme planlaması ve tasarımı, belgeleme ve proje yönetimi dahil olacaktır. Bu hizmet ek olarak, liste ve e-posta tasarımlarının içe aktarılması, kesimlere ayırma yönetimi, puanlama modelinin oluşturulması, varlık hazırlama/yapılandırma, kampanya devreye alma, raporlama ve müşteri adına diğer ürün içi etkinlikler dahil olmak üzere 250 saate kadar uzaktan yönetilen hizmetler sağlamaktadır.

- g. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup
Bu hizmet, 75 saate kadar uzaktan sağlanan ürün danışmanlığı ve teknik danışmanlık, en iyi uygulamalar ve IBM Silverpop Engage olanağının önerilen kullanımına ilişkin rehberlik sağlamaktadır. Buna, müşteri ile kararlaştırıldığı şekilde, keşif, proje planı ve kaynak planı geliştirme, danışmanlık, bütünleştirme planlaması ve tasarımı, belgeleme ve proje yönetimi dahil olabilir.
- h. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup
Bu hizmet, 175 saate kadar uzaktan sağlanan ürün danışmanlığı ve teknik danışmanlık, en iyi uygulamalar ve IBM Silverpop Engage olanağının önerilen kullanımına ilişkin rehberlik sağlamaktadır. Buna, müşteri ile kararlaştırıldığı şekilde, keşif, proje planı ve kaynak planı geliştirme, danışmanlık, bütünleştirme planlaması ve tasarımı, belgeleme ve proje yönetimi dahil olabilir.
- i. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup
Bu hizmet, 300 saate kadar uzaktan sağlanan ürün danışmanlığı ve teknik danışmanlık, en iyi uygulamalar ve Silverpop Engage olanağının önerilen kullanımına ilişkin rehberlik sağlamaktadır. Buna, müşteri ile kararlaştırıldığı şekilde, keşif, proje planı ve kaynak planı geliştirme, danışmanlık, bütünleştirme planlaması ve tasarımı, belgeleme ve proje yönetimi dahil olabilir.
- j. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup
Bu hizmet, liste ve e-posta tasarımlarının içe aktarılması, kesimlere ayırma yönetimi, puanlama modelinin oluşturulması, varlık hazırlama/yapılandırma, kampanya devreye alma, raporlama ve müşteri adına diğer ürün içi etkinlikler dahil olmak üzere 50 saate kadar uzaktan sağlanan yönetilen hizmetler sunmaktadır.
- k. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup
Bu hizmet, liste ve e-posta tasarımlarının içe aktarılması, kesimlere ayırma yönetimi, puanlama modelinin oluşturulması, varlık hazırlama/yapılandırma, kampanya devreye alma, raporlama ve müşteri adına diğer ürün içi etkinlikler dahil olmak üzere 150 saate kadar uzaktan sağlanan yönetilen hizmetler sunmaktadır.
- l. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup
Bu hizmet, liste ve e-posta tasarımlarının içe aktarılması, kesimlere ayırma yönetimi, puanlama modelinin oluşturulması, varlık hazırlama/yapılandırma, kampanya devreye alma, raporlama ve müşteri adına diğer ürün içi etkinlikler dahil olmak üzere 250 saate kadar uzaktan sağlanan yönetilen hizmetler sunmaktadır.
- m. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup ve IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup
Bu hizmet, IBM Silverpop Engage tarafından kullanılan tek IP adresinin artırılması için 30 günlük bir süre içerisinde 35 saate kadar uzaktan sağlanan yönetilen hizmetler sunmaktadır. Güvenilirliğin sağlanması amacıyla kapsama iki adede kadar kritik olmayan, zamana duyarlı olmayan e-posta eklenmiştir (kendi kendini yürüten HTML için hazır posta içeriği gereklidir). Bu hizmet, çok sayıda harici etkene bağlı olduğundan, beyaz listeye alınmanın ya da IP yaygınlaştırmanın başarılı olacağını garanti etmemektedir.

3.2 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.

3.3 Limit Aşımı Ücretleri

Ölçüm süresi boyunca Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını gerçek kullanımı Yetki Belgesinde belirtilen yetkiyi aşarsa, İşlem Belgesinde belirtilen şekilde, Müşteri limit aşımı miktarı için faturalandırılacaktır.

IBM, Dijital İletim ücret ölçüsünün kullanıldığı bir Bulut Hizmeti için, seçilen faturalandırma sıklığına uygun olarak Müşteriye sipariş etmiş olduğu Dijital İletim yetkisi sayısı için fatura düzenleyecektir. Gerçek kullanım ölçülecektir ve gerçek iletim kullanımının Abonelik Süresi içerisinde 12 aya kadar olan aylık ölçüm sürelerinin toplamı için toplam yetkili iletim sayısını aşması durumunda, limit aşımı ücretleri fatura edilecektir.

Limit aşımı ücretleri, yetki belgesinde belirtilen limit aşımı ücreti tarifesi uyarınca, genel toplama ulaşılmamasının ardından Müşteriye her ay peşin olarak fatura edilecektir. Anılan limit aşımı ücretleri, temel aylık yetki ücretine ek olarak muaccel olacaktır.

Abonelik Süresinin 12 aydan uzun olması durumunda, yetkilerin genel toplamı 12 aylık ölçüm sürelerini esas alacaktır. Genel toplam, 12'nci aylık ölçüm süresinin sonunda sıfırlanacaktır. Sonraki 12 aylık ölçüm süreleri için limit aşımı ücretleri, gerçek ileti kullanımının anılan 12 aylık ölçüm sürelerinin tamamı için yetkili ileti sayısını aşması durumunda muaccel olacaktır.

Bir Abonelik Süresinin 12 aydan kısa olması ya da Abonelik Süresinde 12 aydan daha az aylık süre kalmış olması durumunda, sürenin tamamı için geçerli toplam yetkili ileti sayısı için bir abonelikte geriye kalan aylık yetkilerin sayısı kullanılacaktır.

a. Örnek 1:

Müşterinin 12 aylık Abonelik Süresi vardır ve aylık olarak bir milyon Dijital İleti satın almıştır. Müşterinin 12 aylık Abonelik Süresi sona ermeden önce 12 milyondan fazla Dijital İleti göndermesi durumunda, limit aşımı miktarı sonraki ayda fatura edilecektir ve takip eden aylardaki tüm kullanım, Abonelik Süresi sonuna kadar vadeleri geldiğinde fatura edilecektir.

b. Örnek 2:

Müşterinin üç yıllık Abonelik Süresi vardır ve aylık olarak bir milyon Dijital İleti satın almıştır. Müşterinin ilk 12 aylık süre sona ermeden önce 12 milyondan fazla ileti göndermesi durumunda, limit aşımı miktarı takip eden ayda Müşteriye fatura edilir ve 12 aylık sürenin sonuna kadar olan tüm kullanım fatura edilir. Her 12 aylık sürenin sonunda, kullanım sayacı sıfırlanacaktır. Müşterinin sonraki 12 aylık süre sona ermeden önce 12 milyondan fazla Dijital İleti göndermesi durumunda, limit aşımı miktarı sonraki ayda fatura edilecektir ve takip eden aylardaki tüm kullanım, sayaç sıfırlanmaya ya da geriye kalan Abonelik Süresi sonuna kadar vadelerinin bitiminde fatura edilecektir.

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

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

IBM Silverpop Engage için teknik destek bilgileri ile destek taleplerinin gönderileceği bağlantılar, aşağıdaki URL adresinde bulunabilir: <http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

6. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Ek Koşullar

6.1 Etkinleştirme Yazılımı

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanağı, IBM veya bir üçüncü kişi yüklenici firma tarafından sağlanan Etkinleştirme Yazılımlarını içerebilir. Müşteri, herhangi bir Etkinleştirme Yazılımını yüklemesi veya kurması durumunda, söz konusu Etkinleştirme Yazılımını, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağına erişilmesini ve bu olanağın kullanılmasını kolaylaştırmak veya sağlamak dışında hiçbir amaç için kullanmayacağını kabul eder. Etkinleştirme Yazılımının kurulum veya yükleme sırasında ayrı bir lisans sözleşmesi ile sunulması durumunda (örneğin, Garanti Verilmeyen Programlar için IBM Uluslararası Lisans Sözleşmesi -"ILAN"- veya diğer IBM ya da üçüncü kişi lisans sözleşmeleri), Etkinleştirme Yazılımının kullanımı söz konusu ayrı sözleşmenin koşullarına tabi olacaktır. Müşteri bu Kullanım Koşullarını kabul ederek veya Etkinleştirme Yazılımını yükleyerek, kurarak ya da kullanarak bu koşulları kabul ettiğini onaylar.

6.2 Safe Harbor Uygunluğu ve AB Verilerinin 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 karşılanmasında 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.

6.3 Veri Toplama

Müşteri aşağıdakileri kabul eder: (i) Müşteri Web sitesinin, IBM'in (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) ve Müşterinin veri toplama ve kullanım uygulamalarına bir bağlantı içeren kullanım koşullarına ve gizlilik ilkelerine açık ve belirgin bir bağlantı sağlanması; (ii) Müşteri adına çalışan IBM tarafından ziyaretçinin bilgisayarına tanımlama bilgilerinin ve saydam gif dosyalarının/web işaretçilerinin yerleştirildiğine ilişkin bir uyarının, bu teknolojilerin amacının ve kullanımının bir açıklamasıyla birlikte sağlanması ve (iii) yasaların gerektirdiği ölçüler dahilinde, Müşteri ya da Müşteri adına IBM tarafından Web sitesi ziyaretçisinin aygıtlarına yerleştirilen tanımlama bilgilerinin ve saydam gif dosyalarının/web işaretçilerinin yerleştirilmesinden önce Web sitesi ziyaretçilerinin onayının alınması.

Müşteri, IBM'in, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla Müşteriden (Müşteri çalışanlarından ve yüklenicilerinden) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının 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 Yazılımının etkinliğine ilişkin kullanım istatistikleri ve bilgiler 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 işlemesine izin vermek için gerekli izinleri alacağını ya da almış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin

toplanan kişisel bilgilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

6.4 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.

6.5 Dağıtım Listeleri

Müşteri, ilgili kişilerle arasında önceden bir iş ilişkisi ya da kişisel ilişki bulunmadığı sürece, özel olarak Müşteriden e-posta iletişimleri almak amacıyla bir dağıtım listesine dahil edilmesi için izin vermiş olmayan kişileri içeren herhangi bir dağıtım listesini IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımıyla kullanmayacaktır. Müşterinin her iletiye geçerli bir aboneliği sonlandırma mekanizması eklemesi gerekmektedir.

6.6 Yeniden Satış Yapılmaması

Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını kullanım hakkı, yalnızca Müşteriye özgüdür. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını yeniden satamaz ya da IBM'in önceden verilmiş yazılı izni olmaksızın üçüncü kişilere (Müşteri adına çalışan çalışanlar ya da yükleniciler hariç) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişim olanağı sağlayamaz.

6.7 Veri Saklama

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının belirli veri öğeleri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı içerisinde aşağıda belirtilen şekilde saklanacaktır: e-posta iletileri ve içeriği, kullanılmayan veritabanları ve şablonlar - 450 gün; bilinen ziyaretçiler için Web takibi - 180 gün; anonim ziyaretçiler için Web takibi - 30 gün; ve Evrensel Davranışlar - 180 gün ("Veri Saklama Süresi" olarak anılacaktır). Bu veri öğeleri, Veri Saklama Süresi sona erdikten sonra IBM'in ağından ve sistemlerinden kaldırılabilir ve her durumda, Abonelik Süresinin sona erdirilmesini ya da sona ermesini izleyen 30 gün içerisinde bu veri öğelerinin ve diğer herhangi bir ilgili Müşteri verisinin tüm kopyaları IBM tarafından imha edilebilir. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımıyla birlikte kullanılmak üzere sağlanan tüm içeriğin yedek kopyalarını saklayacaktır.

6.8 Üçüncü Kişi Kodu Bildirimleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, aşağıda belirtilen yazılımları içermektedir ve bunlar kötü amaçlarla kullanılamaz: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson ve packtag.

IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtiler

Ek A

1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage, tüm kanallar çapında pazarlamayı ve fırsat yönetimini destekleyen bir bulut tabanlı dijital pazarlama platformudur. Silverpop Engage, kişiselleştirilmiş etkileşimlere gerçek zamanlı olarak bilgi sağlamak ve bu etkileşimlere yön vermek için çeşitli kaynaklardan toplanan müşteri verilerini ve bireysel davranışları kullanmaktadır.

Bir IBM Silverpop Engage aboneliği, aşağıdaki yetenekleri sağlamaktadır:

- İletim Oluşturma ve İletim: Web tabanlı bir düzenleme aracı, kullanıcıların iletim içeriğini oluşturmasına ve düzenlemesine olanak sağlar ve bağlantı takibine, kişiselleştirmeye ve dinamik içeriğe işaretlerle ve tıklama biçiminde erişim sunar.
- İleri Düzey Kesimlere Ayırma: kesimlere ayırma yetenekleri, kullanıcıların kişileri davranış, profil ve tercih verileri doğrultusunda hedeflemesine olanak sağlamaktadır.
- Çok Sayıda Kanal Üzerinden İletim Gönderimi: bütünleştirilmiş kampanya iletimlerini e-posta, sosyal, Web ve mobil dahil olmak üzere çeşitli kanallar üzerinden gönderin. Silverpop Engage, tutarlı ve kişiselleştirilmiş bir deneyimin sunulması için müşteri temas noktalarının bütünleştirilmesine olanak sağlayan özellikler içermektedir.
- Otomatikleştirilmiş Kampanyalar: basit damlama stratejisi kampanyalarından karmaşık, çok sayıda temas noktası bulunanlara kadar pazarlama programları oluşturmak için bir görsel kampanya oluşturma aracı kullanın. Her fırsatın bireysel eylemlerini esas alan fırsat geliştirme kampanyaları kullanarak, bir fırsat yönlendirildiğinde veya belirli bir işlemi gerçekleştirdiğinde otomatikleştirilmiş iletiler gönderin.
- Puanlama: potansiyel ve mevcut müşterileri satın alma kriterleri, demografik özellikleri veya Web sitesi ziyaretleri, form gönderimleri ve iletim etkileşimi gibi davranışları ya da kısa süre önce ziyaret ve sıklık gibi zamanı esas alan bileşenler doğrultusunda derecelendirin. Kişiler belirli bir puana ulaştığında, pazarlama otomasyonu özellikleri bu kişileri uygun takip için yönlendirir.
- Web Takibi: kişilerin, örneğin, hesap makinelerini, canlı sohbetleri ve sosyal düğmelerini kullanarak Müşteri ile nasıl çevrimiçi iletişim kurduğunu izleyin ve ardından kişiyi bir pazarlama programına taşımak ya da bir davranış puanlaması modeline dahil etmek için bu davranışları kullanın.
- Reklam Bağlantı Sayfaları ve Web Formları: özel sayfalar oluşturulmasında kullanılabilecek sorgu bilgilerini yakalayan reklam bağlantı sayfaları ve Web formları tasarlayın ve yayınlayın.
- Raporlama: e-posta kampanyaları, sosyal ve mobil dahil olmak üzere çeşitli pazarlama kanallarını kapsayan 80'den fazla özelleştirilebilen rapor mevcuttur.
- İlişkisel Tablolar: alımlara, etkinliklere katılıma, faaliyetlere ilişkin çok sayıda veri satırını saklayın ve tek kayıtlı eşleyerek bütünsel bir müşteri görünümü elde edin. Bu veriler, sorgularda ve kesimlere ayırmada, dinamik içerikte ve iletilerin kişiselleştirilmesinde kullanılabilir.
- İşletmeler Arası Fırsat Yönetimi: fırsatları yönetin ve puanlayın, pazarlama hattı boyunca fırsatları geliştirmek için otomasyondan yararlanın ve pazarlama çabalarınızı azami düzeye çıkarın.
- Sosyal: organizasyonlar, e-posta pazarlaması iletimlerini sosyal ağ oluşturma sitelerinde paylaşabilir ve sonuçlara ilişkin ayrıntılı raporlar oluşturabilir, e-posta gönderimleriyle eşzamanlı olarak iletiler yükleyebilir ya da yüklenmesini zamanlayabilir ve bir arkadaşınıza-iletin Web sayfasına bir bağlantı ekleyebilir ya da iletim gövdesine bir arkadaşınıza-iletin formu ekleyebilir.
- Uygulama Programlama Arabirimleri: REST, SOAP ve XML iletim kuralları kullanılarak Silverpop Engage API Suite olanağına erişilebilir ve bu olanak, standart Web iletim kurallarını (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) ve dosya biçimlerini (XML, CSV, TSV, PSV) kullanmaktadır. Gerçek zamanlı talepler ve yanıtlar HTTP/HTTPS aracılığıyla ve veri paketleri FTP/FTPS aracılığıyla taşınır.

Bir Silverpop Engage aboneliğine beş (5) adet gönderim etki alanı ve bir (1) adet özel markalı barındırma etki alanı dahildir. Yılda üç (3) milyondan fazla e-posta iletimi gönderen müşterilere özel olarak ayrılmış bir IP adresi sağlanacaktır.

2. İsteğe Bağlı Özellikler

İsteğe bağlı özellikler ek ücret karşılığında sağlanmaktadır:

- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
E-postalardaki, Web formlarındaki, reklam bağlantı sayfalarındaki ya da tele-satışlardaki tetikler tarafından oluşturulan gerçek zamanlı, özel markalı, bire bir işlemsel iletileri gönderme becerisi sağlar. Silverpop Engage Transact, özellikle faturalar, bildirimler, uyarılar, seyahat programları, vs. gibi işlemsel veya tetiklenmiş iletilerin özgün gereksinimlerine yönelik olarak tasarlanan özel olarak ayrılmış bir gönderim mimarisidir. Şirketin halihazırda iletileri tetiklemek için kullandığı bir sisteme bağlanabilir. Ürünle birlikte bir IP adresi ve özel etki alanı, bağlantı ve ileti teslimat takibi, geri dönen ileti ve yanıt yönetimi ve ileti dağıtımı, etkinliği ve teslimatı ölçülerinin takibi sunulmaktadır.
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
Bir Silverpop Engage hesabına bir Web tarayıcısı aracılığıyla erişim sağlanması için kullanıcının kullanıcı adı/parola kombinasyonunun yanı sıra bir ikincil oturum açma gereksinimi olarak bir kimlik doğrulama kodunun kullanımını destekleyen işlevsellik sağlamaktadır.
- IBM Silverpop Social Sign-in
Bir şirketin formdaki alanların manuel olarak doldurulması yerine sosyal kimlik kaydı seçeneğini sunan Web formları oluşturmasına olanak sağlamaktadır. Social Sign-In, üçüncü kişi iş ortağı olan Janrain tarafından sağlanan teknolojiyi içermektedir. Social Sign-in teknolojisinin kullanılması, Social Sign-In ve altta yatan Janrain teknolojisi kullanılarak erişilen ilgili sosyal oturum açma ağlarının kayıt ve koşulları ile kullanılabilirliğine bağlıdır.
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
Müşterilerin farklı bölgelerdeki Büyük İnternet Hizmet Sağlayıcılar ve Gelen Kutusu Sağlayıcılar çapındaki genel gelen kutusuna teslimat oranlarını ölçmesine olanak sağlamaktadır.
- IBM Silverpop Universal Behaviors
Silverpop Engage ile diğer teknoloji uygulamaları arasında olay seviyesinde bütünleşme sağlamaktadır. Davranışla bağlantılı olaylar ve bu uygulamalardan toplanan veriler, Silverpop Engage içerisinde saklanabilir ve programlar, puanlama ve sorgular gibi özellikler tarafından kullanılabilir. Mevcut IBM ürünleriyle desteklenen bütünleşmeler, ek bütünleşmeler için üç adet veri akışı ve 180 günlük veri depolama dahildir.
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History
IBM Silverpop Universal Behaviors için 180 günlük ek olay verisi depolama sağlamaktadır. Bu, Universal Behaviors için standart 180 günden daha fazla veri depolamasına gereksinim duyan müşterilere yönelik bir IBM Silverpop Universal Behaviors eklentisidir.
- IBM Silverpop Mobile Connector
Silverpop Engage ile müşterinin kendi mobil uygulaması arasında sistem seviyesinde bütünleşme sağlamaktadır. Bütünleşme, mobil uygulamadan toplanan verilerin Silverpop Engage içerisinde depolanmasına ve programlar ve sorgular gibi Engage özellikleri tarafından erişilmesine/kullanılmasına ve Silverpop Engage'den verilerin mobil uygulamada kullanılmasına olanak sağlamaktadır.
- IBM Silverpop Web Analytics Integrations
Silverpop Engage (tek Org) ile aşağıdaki Web analitiği sistemlerinden biri arasında bütünleşme sağlamaktadır: IBM Digital Analytics ya da Adobe Omniture.
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
Müşterilerin ticari olarak mevcut olan belirli müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) sistemleri ile Silverpop Engage arasında veri eşitlemesi gerçekleştirmesine olanak sağlamaktadır. Bütünleşme, tek MİY sistemi eşgörünümlü ve tek Silverpop Engage veritabanıyla sınırlıdır. Bu özellik, bir üçüncü kişi iş ortağı olan Scribe Software tarafından sağlanan teknoloji bileşenleri içermektedir.
- IBM Silverpop Additional IP Address
Bir ek IP adresinin ücretidir.

- IBM Silverpop Email Insights

Kullanıcıların e-posta tasarımlarının görünümünü çok sayıda farklı e-posta istemcisi (Gmail, Outlook, iPhone ve Android de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere) çapında özizlemesine, müşterilerin kullandığı belirli aygıtlar ve e-posta istemcileri doğrultusunda e-posta programlarının optimize edilmesine yardımcı olması için e-posta adresi listeleri çapındaki e-posta istemcisi kullanımını takip etmesine ve her özgün e-posta alıcısının tercih edilen aygıtını belirlemesine ve bu tercih doğrultusunda hedefli içerik göndermesine ve coğrafi konum, ortalama etkileşim süresi ve tercih edilen e-posta istemcisi ya da aygıt gibi ek veriler aracılığıyla alıcı seviyesindeki kayıtları otomatik olarak güncellemesine olanak sağlar. Bir e-posta alıcısı, Müşteriden bir e-posta aldığı ve e-postayı açtığı anda, bir 'e-posta açma' kaydedilir. Müşteri, özizleme amacıyla bu özelliğe bir e-posta şablonunu her gönderdiğinde, bir 'e-posta özizleme' kaydedilir. Email Insights, Litmus tarafından sağlanan teknoloji bileşenleri içerir.

- Silverpop Email Insights – Bronze

her ay için 10 adede kadar e-posta özizleme ve 10.000 adet e-posta açma olanağı sağlar

- Silverpop Email Insights – Silver

her ay için 50 adede kadar e-posta özizleme ve 200.000 adet e-posta açma olanağı sağlar

- Silverpop Email Insights – Gold

her ay için 500 adede kadar e-posta özizleme ve 2.000.000 adet e-posta açma olanağı sağlar

- Silverpop Email Insights – Platinum

her ay için 1.000 adede kadar e-posta özizleme ve 5.000.000 adet e-posta açma olanağı sağlar

Müşteri ek olarak, satın alınan paketle sağlanan e-posta özizleme ya da e-posta açma işlemi sayısını aşmasının gerekli olması durumunda, ilgili olduğu şekilde IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview ya da IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens satın alarak yetkili olduğu miktarı artırabilir.

Ek B

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlamaktadır. Müşteri, Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin bir garanti oluşturmadığını kabul eder.

1. Tanımlar

- a. **Uygulama Kapalı Kalma Süresi** – uygulama arabiriminin IBM tarafından barındırılan bölümlerinin kullanıcılarının, gerekli izinlerine sahip oldukları Hizmetin hiçbir bileşenini kullanamadıkları bir zaman aralığını ifade etmektedir. Hiçbir şüpheye yer verilmemesi için, herhangi bir kullanıcının uygun izinlerine sahip olduğu Hizmetin herhangi bir bileşenini kullanabildiği durumlar "Kapalı Kalma" olarak addedilmez.
- b. **Kullanılabilirlik Alacağı** – doğrulanmış bir Talep için IBM tarafından sağlanacak olan çözümü ifade etmektedir. Kullanılabilirlik Alacağı, Hizmete ilişkin abonelik ücretlerini kapsayan gelecekteki bir faturaya alacak ya da indirim olarak uygulanacaktır.
- c. **Talep** - Müşterinin Hizmet Seviyesi Sözleşmesi uyarınca IBM'e ilemiş olduğu ve bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde bir Hizmet Seviyesinin karşılanmadığının belirtildiği bir taleptir.
- d. **Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay** – süre içerisindeki her tam ayı ifade eder ve ayın ilk günü saat 00.00'dan (ABD Standart Doğu Saati) ayın son günü 23.59'a (ABD Standart Doğu Saati) kadar olan süre şeklinde ölçülür.
- e. **Veri İşleme Kapalı Kalma Süresi** – Hizmetin veri işleme bileşenleri aracılığıyla verileri toplayamadığı bir zaman aralığını ifade etmektedir.
- f. **Kapalı Kalma Süresi** - Uygulama Kapalı Kalma Süresi ve/veya Veri İşleme Kapalı Kalma Süresidir. Kapalı kalma süresi, aşağıda belirtilen nedenlerle Hizmetin kullanılabilir olmadığı zaman aralığını kapsamaz:
 - (1) Zamanlanmış ya da duyurulmuş bir bakım kesintisi;
 - (2) IBM'in denetimi dışındaki olaylar ya da nedenler (örneğin, doğal afet, İnternet kesintileri, acil durum bakımı, vs.);
 - (3) Uygulamalarınızla, ekipmanınızla veya verilerinizle ya da üçüncü kişi uygulamalarıyla, ekipmanıyla veya verileriyle bağlantılı sorunlar;
 - (4) Müşterinin hizmete erişim için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uymaması;
 - (5) IBM'in Müşteri ya da Müşterinin adına bir üçüncü kişinin sağlamış olduğu herhangi bir tasarıma, belirtmeye ya da yönergeye uyması.
- g. **Olay** – bir Hizmet Seviyesinin karşılanamamasına neden olan bir durumu ya da bütün olarak bir dizi durumu ifade etmektedir.
- h. **Hizmet** - bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesine tabi olan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağını ifade etmektedir.
- i. **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 göndermek için, Müşterinin her Olaya ilişkin olarak, Olayın Hizmeti kullanımını etkilediğini fark etmesini izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde IBM teknik destek yardım masasında bir Önem Derecesi 1 destek bildirimini (aşağıdaki Teknik Destek bölümünde tanımlandığı şekilde) kaydettirmesi gerekmektedir. Müşteri, Olaya ilişkin tüm gerekli bilgileri sağlayacak ve Olayın tanısında ve çözülmesinde IBM'e makul ölçüler dahilinde destek sağlayacaktır.
- b. Müşteri, bir Kullanılabilirlik Alacağına ilişkin Talebini, Talebin ortaya çıktığı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayın sona ermesinden itibaren en geç üç (3) iş günü içerisinde gönderecektir.
- c. Kullanılabilirlik Alacakları, Müşterinin Kapalı Kalma Süresinden ilk olarak etkilendiğini bildirdiği zamandan itibaren ölçülen Kapalı Kalma Süresi esas alınarak belirlenmektedir. Müşterinin eşzamanlı olarak ortaya çıkan bir Uygulama Kapalı Kalma Süresi Olayını ve bir 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 boyunca elde edilen Hizmet Seviyesi doğrultusunda geçerli olan en yüksek Kullanılabilirlik Alacağına uygulayacaktır. IBM, aynı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki aynı Olay için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu olmayacaktır.

- d. Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda verilen Kullanılabilirlik Alacaklarının toplamı, hiçbir koşulda Hizmet için Müşteri tarafından IBM'e ödenen yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde 20'sinden (%20) fazla olmayacaktır.

3. Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki kullanılabilirlik	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
%99 – %99,949	%2
%98 – %98,999	%5
%97 – %97,999	%10
%97,000'dan düşük	%20

Kullanılabilirlik yüzdesi aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: (a) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısından (b) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısını 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 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 43.150 dakika	= %99,884 oranındaki Elde Edilen Hizmet Seviyesi için %2 oranında Kullanılabilirlik Alacağı
30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika	

4. Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesine ilişkin diğer bilgiler

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi yalnızca IBM'in Müşterileri için geçerlidir ve Hizmetin kullanıcıları, konukları, katılımcıları ve izin verilen davetliler tarafından iletilen talepler ya da IBM tarafından sağlanan herhangi bir beta ya da deneme hizmeti için geçerli değildir. Hizmet seviyesi sözleşmesi yalnızca üretim amaçlı olarak kullanılan Hizmetler için geçerlidir. Test, olağanüstü durumdan kurtarma, Kalite Güvence ya da geliştirme de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere üretim dışı ortamlar için geçerli değildir.