

# IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

## IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

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

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

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

### 1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları

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

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service (Self Servis)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting (Onaylar ve Raporlama)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User (Sınırlı Kullanıcı)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User (Kurumsal Kullanıcı)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Instance (Üretim Dışı Eşgörünüm)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on (Üretim Dışı Kapasite Eklentisi)

### 2. Ücret Ölçüleri

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

- Yetkili Kullanıcı**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği ölçü birimidir. 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 edinmelidir.
- Eşgörünüm**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilebileceği ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi içerisinde erişilmesine ve kullanılmasına izin verilen her Eşgörünüm için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

### 3. Ücretler ve Faturalama

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

#### 3.1 Kurulum

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Instance Set Up ve IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications Instance On-Demand Setup için işlem belgesinde belirtilen ücretler geçerlidir.

#### 3.2 Kısmi Aylık Ücretler

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

### 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 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.

### 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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) için teknik destek, abonelik süresi boyunca sağlanır.

**E-posta Desteği ve Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Destek için Portal Çalışma Saatleri aşağıdaki gibidir:**

Pazartesi - Cuma, ABD Doğu Standart Saatiyle 8.00 – 20.00 (tatil günleri hariç)

E-posta: [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

### Mesai Dışı ve Sistem Arızası Desteği

Mesai Dışı ve Sistem Arızası Desteği, iş günlerinde, hafta sonu ve tatil günlerinde yalnızca Önem Derecesi 1 sorunlar için sunulmaktadır.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
1	<b>Kritik iş etkisi/hizmet kesintisi:</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.	1 saat içinde	7x24

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
2	<b>Önemli iş etkisi:</b> Hizmetin bir iş özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da iş terminlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	2 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
3	<b>Önemsiz iş etkisi:</b> Hizmetin ya da işlevselliğinin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
4	<b>Asgari iş etkisi:</b> Bir sorgu ya da teknik olmayan bir taleptir.	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

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

### 6.1 Üretim Dışı Sınırlaması

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının "Üretim Dışı" olarak belirlenmesi durumunda, söz konusu yazılımlar Müşteri tarafından test etme, performans ayarlaması, hata tanımlama, karşılaştırmalı değerlendirme, üretime hazırlık, kalite güvencesi etkinlikleri ve/veya yayınlanan uygulama programlama arabirimlerini (API'ler) kullanarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına dahili olarak kullanılacak ekler veya uzantılar geliştirme amaçları da dahil olmak üzere yalnızca üretim dışı, dahili etkinlikler için kullanılabilir. Müşteri, uygun üretim yetkilerini edinmeden, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının (IBM SaaS) hiçbir parçasını başka hiçbir amaçla kullanamaz.

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının Üretim Dışı eşgörünümüne/eşgörünümlerine ilişkin yetkileri edinmek için IBM Facilities and Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users eşgörünümüne ilişkin yetkiye sahip olmalıdır.

### 6.1 Safe Harbor Uygunluğu

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

### 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 Belirtiler

## Ek A

### 1. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), aşağıdaki süreçleri ve işlevleri içeren veya destekleyen, tesis ve gayrimenkul yaşam çevrimini yönetmek için kullanılan bir çözümdür:

- Gayrimenkul yönetimi  
İşlem yönetimi, finansal kiralama yönetimi ve muhasebesi için bir çözüm sağlanması; gayrimenkul varlıklarının, finansal kiralama, sağlayıcıların ve süreçlerin performansını belirlemek için iş analitiğinin kullanılması.
- Sermaye projeleri  
Sermaye projesi planlamasının sağlanması; sermaye programlarındaki fon sağlama önceliklerinin belirlenmesi; tümlşik süreçlerin ve analitiğinin sağlanması.
- Alan yönetimi  
Tesis kullanımı ve işgal yönetiminin daha iyi yapılması için fırsatların belirlenmesi; alan kullanımı için bölümlerin sorumluluk almasını sağlanması; karşıya yüklenmiş kat planlarının görüntülenmesi; stratejik alan planlamasının analiz edilmesi; alan ve varlık rezervasyon yönetiminin gerçekleştirilmesi; bütçelerin, maliyetlerin ve zamanlamaların izlenmesi.
- Tesis yönetimi  
Koşul tabanlı tesis değerlendirmelerinin kullanılması; sermaye planlamasına yardımcı olunması için finansal ve çevresel etki analizinin yapılması; tesis yönetimi hizmet taleplerinin yönetilmesi; tesis yönetimi hizmetlerinin otomatikleştirilmesi; tesislerin, varlıkların, kaynakların ve tesis yönetimi süreçlerinin performansının belirlenmesi için iş analitiğinin kullanılması.
- Enerji yönetimi  
Kurumsal karbon muhasebesi ve çevresel yatırım analizinin yönetilmesi; sermaye planlamasının iyileştirilmesi için finansal ve çevresel etki analizinin sağlanması; sermaye planlamasının iyileştirilmesi için finansal ve çevresel etki analizinin kullanılması; ekipman için potansiyel iş görevlerinin belirlenmesi amacıyla analitiğinin kullanılması.
- Uygulama yönetimi  
Temel gayrimenkul, tesis ve varlık portföyü verilerinin yönetilmesi; teknoloji platformunun kullanılarak uygulamaların genişletilmesi; VPN bağlantısı üzerinden Web Hizmet aracılığıyla arabirim oluşturulması.

Bir kullanıcı, yetkisine dayalı olarak, bu süreçlerin ve işlevlerin belirlenmiş bölümlerine erişebilecektir:

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User (Self Servis Kullanıcısı)  
Taleplerin ve rezervasyonların oluşturulması, bilgi tabanında arama yapılması, fiyat isteklerine yanıt verilmesi, konumlar, kişiler ve varlıklar için arama yapılması. Müşterinin, IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users yetkisi edinmesi için IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users yetkisi olmalıdır.
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User (Onay ve Raporlama Kullanıcısı)  
Onay süreçlerine katılım, performans ölçümlerinin izlenmesi, Self Service verilerine ve işlevlerine salt okunur erişimle raporların görüntülenmesi. Müşterinin, IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users yetkisi edinmesi için IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users için yetkisi olmalıdır.

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User (Sınırlı Kullanıcı) Sınırlı süreçlere, görevlere, araştırmalara, faturalara ve ödeme taleplerine katılım, belge yönetimi. Self Service ve Approvals and Reporting kullanıcılarının işlevlerini içerir. Müşterinin, IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users yetkisi edinmesi için IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users için yetkisi olmalıdır.
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User (Kurumsal Kullanıcı)

Uygulanan tüm iş süreçlerine ve yönetim işlevlerine katılım.

## 2. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production eşgörünümleri, yüksek düzeyde kullanılabilirlik özelliğini veya üretim eşgörünümlüyle birlikte sağlanan yedekleme sıklığının aynısını içermez. Performansla bağlantılı nedenlerle, üretim dışı eşgörünümlü herhangi bir biçimde, doğrudan ya da dolaylı olarak herhangi bir yöntemle (örneğin: bir çoklama programı, aygıt ya da uygulama sunucusu aracılığıyla) eşzamanlı kullanacak kullanıcı sayısı 30'dan fazla olamaz.

Her IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Add-On (Üretim Dışı Eklentisi) yetkisi, bu tür bir eşgörünüme erişmek için ek 30 kullanıcıya izin vermek üzere bir adet IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production eşgörünümlü ekler.

Her IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Add-On (Üretim Dışı Eklentisi) yetkisi, eşgörünüme eşzamanlı olarak erişmek için ek 30 kullanıcıya izin vermek üzere bir adet IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production eşgörünümlünün boyutunu ekler. Müşterinin, IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On satın alarak bir IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production eşgörünümlü eklemesi durumunda, bu ek kapasite daha sonraki bir tarihte bir başka IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production eşgörünümlüne yeniden atanamaz.

## 3. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Configuration Limitation (Yapılandırma Sınırlaması)

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının müşterileri, veritabanı veya ara katman yazılımı yapılandırmaları gibi uygulama katmanının altındaki yapılandırma parametrelerine erişemez veya bunları değiştiremezler. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, bu hizmetle birlikte sağlanan IBM TRIRIGA Application Builder araçları kullanılarak veya yine IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla birlikte sağlanan IBM TRIRIGA Connector for Business Application araçları kullanılıp bütünleştirmeler oluşturularak, uygulama katmanında yapılandırılabilir.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, platform ve teknoloji güncellemeleri ile uygulama güncellemeleri için farklı kurallar içeren sürekli bir hizmet sağlama modelini kullanır. Platform ve teknoloji güncellemeleri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının tüm müşterileri için IBM tarafından düzenli olarak ve yalnızca IBM'in kendi takdirine bağlı olarak gerçekleştirilir. Uygulama güncellemeleri, uygulandıklarında, bir müşterinin uygulama yapılandırmalarını, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının gönderilen uygulama işlevleriyle değiştirir. Ancak, uygulama güncellemeleri, IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications ürününü özellikle seçmeyen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının müşterileri için veya IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications ürününü seçen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının müşterileri için uygulanmayacaktır.

**Ek B**

IBM, IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 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 Müşterinin abonelik süresinin başladığı veya yenilendiği tarihte güncel olan sürümü geçerli olacaktır. Müşteri, Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin kendisi için bir garanti oluşturmadığını kabul eder.

**1. Tanımlar**

**Yetkili İlgili** – IBM'e bildirmiş olduğunuz, bu hizmet seviyesi sözleşmesi uyarınca Talepleri gönderme yetkisine sahip olan kişiyi ifade etmektedir.

**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.

**Talep** – bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi doğrultusunda, bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde bir Hizmet Seviyesinin karşılanmadığı iddiasıyla Yetkili İlgilinizin IBM'e gönderdiği bir talebi ifade etmektedir.

**Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay** – Hizmetin süresi boyunca, ayın ilk günü ABD Doğu Saati ile 12.00'dan ayın son günü ABD Doğu Saati ile 23.59'a kadar olan her tam ayı ifade etmektedir.

**Müşteri** – doğrudan IBM aracılığıyla Hizmete abone olan, bir Talebin gönderildiği tarihte Hizmeti kullanmak için yetkilendirmeye sahip olan ve Hizmet için IBM ile olan sözleşmesi kapsamındaki ödeme yükümlülükleri dahil olmak üzere herhangi bir maddi yükümlülüğü temerrüde düşmemiş bir tüzel kişiliği ifade etmektedir.

**Kapalı Kalma Süresi** – Hizmet için üretim sistemi işlemlerinin durduğu ve kullanıcılarınızdan hiçbirinin Hizmetin gerekli izinlerine sahip oldukları herhangi bir bileşenini kullanamadığı 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. Kapalı kalma süresi, aşağıda belirtilen nedenlerle Hizmetin kullanılabilir olmadığı zaman aralığını kapsamaz:

- Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi
- Mücbir Sebepler.
- Müşteriden ya da üçüncü kişi uygulamalarından, bütünleştirmelerden, ekipmandan ya da verilerden kaynaklanan sorunlar.
- Müşteri veya üçüncü kişi etkinlikleri veya kusuru (herhangi birinin, parolanızı veya ekipmanınızı kullanarak Hizmete erişmesi de dahil olmak üzere).
- Hizmete erişmek 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.

**Olay** – bir Hizmet Seviyesinin karşılanamamasına neden olan bir durumu ya da bütün olarak bir dizi durumu ifade etmektedir.

**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, elektrik ve ağ bağlantı kesintilerini ya da Hizmetin kullanılmasını engelleyen, IBM'in makul kontrolü dışındaki diğer herhangi bir sebebi ifade etmektedir.

**Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi** – bir yayın düzeyinin, yamanın ya da düzeltmenin uygulanması da dahil, ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, hizmet bakımı ya da hizmet güncellemeleri amacıyla Hizmete yapılan zamanlanmış bir kesinti ifade etmektedir.

**Hizmet Seviyesi** – aşağıda belirtilen ve IBM'in bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi uyarınca sağladığı hizmetin seviyesini ölçerken esas aldığı standardı ifade etmektedir.

**Hizmet** – bu Hizmet Tanımının ilk sayfasında belirtilmiş olduğu üzere, bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesine tabi olan IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) üretim eşgörünümünü ifade etmektedir. Bu hizmet seviyesi sözleşmesi, toplu olarak değil, her bağımsız Hizmet için geçerlidir.

## 2. Kullanılabilirlik Alacakları

Bir Talep gönderme hakkına sahip olmak için, Müşterinin, ilgili Hizmete ilişkin olarak, IBM'in Önem Derecesi 1 destek sorunlarının bildirilmesi prosedürü uyarınca IBM müşteri desteği yardım masasına her Olay için bir destek bildirimini kaydettirmiş olması gerekmektedir. Müşterinin Olaydan ilk olarak etkilendiği zaman dahil olmak üzere Olaya ilişkin tüm gerekli ayrıntılı bilgileri sağlaması ve Olayın Önem Derecesi 1 destek bildirimleri için gerekli olduğu ölçüde tanınması ve çözülmesi amacıyla IBM'e makul ölçüler dahilinde destek sağlaması gerekmektedir. Anılan bildirim, Olayın, Müşterinin Hizmeti kullanımını etkilediğini ilk olarak saptadığı zamanı izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde kaydedirilmiş olmalıdır.

Yetkili İletişim Sorumlunuz, bir Kullanılabilirlik Alacağına ilişkin Talebinizi, Talebe konu olan Sözleşmenin Geçerli Olduğu Ayın sona ermesinden itibaren en geç üç (3) iş günü içerisinde gönderecektir.

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.

IBM, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayların her biri için toplam Kapalı Kalma süresini dahili olarak ölçecektir. Kullanılabilirlik Alacakları, Müşterinin Kapalı Kalma Süresinden ilk olarak etkilendiğini bildirdiği zamandan itibaren ölçülen Kapalı Kalma Süresi esas alınarak belirlenecektir. IBM, her geçerli Talep için, aşağıdaki tabloyu esas alarak, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayların her biri boyunca sağlanan toplam birleşik kullanılabilirliğe uygun olan en yüksek geçerli Kullanılabilirlik Alacağını uygulayacaktır. IBM, aynı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki aynı Olay için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu olmayacaktır.

Paket Hizmetler (paket haline getirilen ve tek birleşik fiyat karşılığında birlikte satılan bağımsız Hizmetler) için, Kullanılabilirlik Alacağı her bağımsız Hizmetin aylık abonelik ücreti esas alınarak değil, Paket Hizmetlerin tek toplam aylık fiyatı esas alınarak hesaplanacaktır. Müşteri herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde yalnızca paket içerisindeki tek bir bağımsız Hizmete ilişkin Talep gönderebilir ve IBM, herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için bir paket içerisindeki birden fazla Hizmete ilişkin Kullanılabilirlik Alacaklarından sorumlu olmayacaktır.

Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda verilen Kullanılabilirlik Alacaklarının toplamı, hiçbir koşulda Hizmet için tarafınızdan IBM'e ödenen yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

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.

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

## 3. Hizmet Seviyeleri

Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde Hizmet kullanılabilirliği

Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki kullanılabilirlik	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
%99,8'den düşük	%2
%98,8'den düşük	%5
%95'ten daha az	%10

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 sayısı çıkartılır ve sonuç (c) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür, elde edilen bölüm, yüzde olarak ifade edilir.

Örnek: Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde toplam 432 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

<p>30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 432 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.768 dakika</p> <hr/> <p>30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika</p>	<p>= Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki %99,0 kullanılabilirlik için %2 Kullanılabilirlik Kredisi</p>
---	--

#### 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 durumdan kurtarma, eğitim, kalite güvence ya da geliştirme dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere üretim dışı eşgörünümler.
- IBM Müşterisinin kullanıcıları, konukları ve Hizmetin katılımcıları tarafından iletilen Talepler.
- Müşteri sistemleri ya da üçüncü kişiler tarafından sağlanan sistemler üzerinde çalıştırılan Hizmetler, programlar, etkinleştirme yazılımları ya da araçlar.
- Herhangi bir ödeme yükümlülüğünün ihlali de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere Kullanım Koşullarınız, Kabul Edilebilir Kullanım İlkeniz ya da Hizmete ilişkin Sözleşmeniz kapsamındaki herhangi bir maddi yükümlülüğü ihlal etmeniz.