

IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

IBM Cognos Controller on Cloud

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

Çelişki durumunda, Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları Genel 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 Cognos Controller User on Cloud
- IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud
- IBM Cognos Controller Additional Non-Production Instance

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 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.
- Yetkili Kullanıcı**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir 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 edinilmelidir.
- Etkileşim** - hizmetlerin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Etkileşim, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilişkili profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Etkileşimin karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.

3. Ücretler ve Faturalama

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

3.1 Kurulum

Kurulum ücretleri, bir İşlem Belgesinde belirtilecektir.

3.2 Kısmi Aylık Ücretler

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

3.3 Aşım 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.

3.4 İsteğe Bağlı Olarak Sunulan Hizmet Ücretleri

İsteğe Bağlı olarak sunulan seçenekler, İşlem Belgesinde belirtilen ücret üzerinden isteğe bağlı seçeneğin Müşteri tarafından sipariş edildiği ayda faturalandırılacaktır.

4. Uzaktan Sunulan Hizmetler

IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud uzaktan hizmeti, IBM Cognos Controller on Cloud (CCoC) ürününün ilk kullanımında kolaylaştırılmış kimlik belirleme, IBM CCoC ürününün uygulanması için proje planlama eğitimi ve uygulanmaya başlatılması, IBM CCoC raporlarının oluşturulması için kanıtlanmış uygulamalar üzerinde eğitim ve IBM CCoC ürününün bakımına ve yönetimine ilişkin eğitim de dahil olmak üzere en çok seksen (80) saate kadar eğitim ve yardımı içerir. Hizmetler, her bir Etkileşim için satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, satın alma tarihinden 90 gün sonra sona erer.

5. 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:

5.1 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.

5.2 Sürekli Faturalandırma

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

5.3 Yenileme Gerekli

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

6. Teknik Destek

Teknik destek, Abonelik Döneminde sağlanır ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz. IBM tarafından sağlanan tüm geliştirmelerin, güncellemelerin ve diğer malzemelerin, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının bir parçası olduğu varsayıldığından, bunlar da bu Kullanım Koşullarına tabidir.

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için teknik destek bilgilerini ve süreçlerini sağlayan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar Destek Elkitabı'nı sağlayacaktır.

Önem Derecesi	Önem Derecesi 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 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	Önemli iş etkisi: 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	Önemsiz iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
4	Asgari iş etkisi: Bir sorgu veya teknik olmayan istek	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

7. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Ek Koşullar

7.1 Temel Olanak

Her bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı bir üretim eşgörünümü, bir üretim dışı eşgörünüm ve en çok üç yıllık veri geçmişi içerir.

7.2 Kullanıcı Rollerini

IBM Cognos Controller, kapatma, birleştirme ve raporlama sürecini destekleyen finansal birleştirme yazılımıdır. Olanak, kullanıcıların finansal sonuçları sağlamasına, finansal ve idari raporlar oluşturmasına olanak sağlar ve önemli finansal oranların ve ölçülerin kurumsal bir görünümünü sunar.

IBM Cognos Controller User on Cloud ürünü, sistemi birleştirebilir, sisteme ilişkin raporlar oluşturabilir ve sistemi yönetebilir.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının amaçları açısından, Müşteri, kendi Kuruluşunun dışındaki kullanıcılara erişim verebilir. Bu tür kullanıcılar da, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Kullanıcıları olarak değerlendirilir ve buna uygun olarak yetkilendirilir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Kullanıcılarının bu koşullara uygun şekilde davranmalarını sağlamaktan Müşteri sorumludur.

7.3 Üretim Dışı Sınırlaması

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının "Üretim Dışı" olarak atanması durumunda, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları test etme, performans ayarlaması, hata tanılama, 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, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, yalnızca Müşterinin üretim dışı etkinliklerinin bir parçası olarak kullanılabilir.

7.4 Asgari Gereksinimler

Müşterinin en az 25 (yirmi beş) adet IBM Cognos Controller User on Cloud yetkisi edinmesi gerekir.

7.5 Mevzuata Uygunluk Yönetimi Programları

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Müşterinin, yasalar, düzenlemeler, standartlar ya da günlük uygulamaları esas alan mevzuata uygunluk yükümlülüklerini yerine getirmesinde Müşteriye yardımcı olmak üzere kullanılabilir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları tarafından gerçekleştirilen tüm yönlendirmeler, önerilen kullanım veya sağlanan kılavuzluk, yasal, muhasebeyle ilişkili ya da diğer bir profesyonel danışmanlık niteliğinde değildir ve Müşteri, kendisi için yasal danışmanlık veya diğer uzmanlık konularına ilişkin danışmanlık alması için uyarılır. Müşteri, yalnızca Müşterinin ve Müşteri etkinliklerinin, uygulamalarının ve sistemlerinin geçerli tüm yasalara, düzenlemelere ve standartlara uygun olmasını sağlamakla yükümlüdür. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımı, herhangi bir yasaya, düzenlemeye, standarda veya günlük uygulamaya uygun davranmayı garanti etmez.

7.6 Üçüncü Kişi Web Siteleri ve Hizmetleri

Müşterinin veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcılarından birinin herhangi bir içeriği üçüncü kişilerin Web sitelerine ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları ile bağlantılı olan veya bu olanak aracılığıyla erişim sağlanan başka hizmetlere iletmesi durumunda, Müşteri ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcısı bu tür bir içerik iletiminin gerçekleşebilmesi için gerekli olan onayları IBM'e sağlar; ancak, bu tür bir etkileşim yalnızca Müşteri ve üçüncü kişilerin Web siteleri veya hizmetleri

arasında gerçekleşir. IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetleri hakkında herhangi bir garanti vermez veya beyanda bulunmaz; ayrıca, IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

7.7 Yasaklanan Kullanımlar

Aşağıdaki kullanımlar Microsoft tarafından yasaklanmıştır:

Yüksek Riskli Faaliyetlerde Kullanım Yasaktır: Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını, bu olanağın hatasının bir kişinin ölümüne ya da ciddi olarak bedensel yaralanmasına ya da ciddi fiziksel ya da çevresel zarara ("Yüksek Riskli Faaliyetlerde Kullanım") neden olabileceği bir uygulamada ya da durumda kullanmayacaktır. Aşağıdakiler Yüksek Riskli Kullanım örnekleridir, ancak tamamı bunlarla sınırlı değildir: hava taşıtları ya da diğer toplu insan taşıma araçları, nükleer ya da kimyasal tesisler, yaşam destek sistemleri, vücuda yerleştirilebilen tıbbi ekipman, motorlu araçlar ya da silah sistemleri. Yüksek Riskli Faaliyetlerde Kullanım, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların, yapılandırma verilerinin, mühendislik ve/veya yapılandırma araçlarının ya da kullanımlarında ortaya çıkacak hatanın ölümüne, kişisel yaralanmaya veya ciddi fiziksel ya da çevresel hasara yol açmayacağı denetim işlemi dışında kullanılan diğer uygulamaların depolanması için yönetim amacıyla kullanılmasını içermez. Bu denetim amaçlı olmayan uygulamalar, denetimi gerçekleştiren uygulamalarla iletişim kurabilir, ancak denetim işlevinden doğrudan ya da dolaylı olarak sorumlu olmamalıdır.

7.8 Tanımlama Bilgileri

Müşteri, IBM'in, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla Müşteriden (çalışanlarından ve yüklenicilerinden) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların kullanımına ilişkin kişisel bilgiler toplayabileceğini bildiğini ve bu bilgilerin toplanmasını kabul eder. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya Müşteriyle olan etkileşimlerin kişiselleştirilmesi amacıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağımızın etkinliğine ilişkin kullanım istatistikleri ve bilgileri toplamak için yapmaktadır. Müşteri, IBM'in toplanan kişisel bilgileri, yukarıda belirtilen amaç uyarınca IBM, diğer IBM şirketleri ve bunların alt yüklenicileri içerisinde, IBM'in ve alt yüklenicilerinin iş yaptıkları herhangi bir yerde, geçerli yasalara uygun olarak işlemesi için izin alacağını ya da almış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin toplanan kişisel bilgilerine erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

7.9 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

IBM Cognos Controller, kapatma, birleştirme ve raporlama sürecini destekleyen finansal birleştirme yazılımıdır. Olanak, kullanıcıların finansal sonuçları sağlamasına, finansal ve idari raporlar oluşturmasına olanak sağlar ve önemli finansal oranların ve ölçülerin kurumsal bir görünümünü sunar.

1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları aşağıdakileri içerir:

1.1 Olağanüstü Durumdan Kurtarma

IBM, denetimi dışındaki yıkıcı bir olay veya neden sonucunda IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağının kullanılabilir olmaması durumunda, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişmesini aşağıda belirtildiği gibi yeniden sağlamaya çalışacaktır:

- IBM, IBM'in veri merkezi ağı içindeki donanımı, yazılımları ve ağ altyapısını sağlayacaktır. Böylece Müşteri, on dört (14) gün içinde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişimini yeniden sürdürebilecektir.

Ortam, aşağıda açıklandığı şekilde, geri yüklenen İçerik veri kümesinin İçerik kaybının 24 saati aşmayacağı şekilde, en son İçerik yedeklemesi kullanılarak geri yüklenecektir.

1.2 İçerik Yedeklemesi

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağı, yalnızca paylaşılan klasör alanı için İçerik yedeklemesini içermektedir. Yedeklemeler her gün yerel olarak gerçekleştirilir ve birincil yerde IBM'in kontrolü dışında ortaya çıkabilecek yıkıcı bir olay veya nedene karşı ayrı bir veri merkezindeki başka bir veritabanında eşlenir. IBM, yedekleri periyodik dönem bazında muhafaza eder: Her 7 günde bir, tam bir veritabanı yedeklemesi alınır ve haftanın bunu izleyen her günü karşılaştırmalı olarak son yedeklemeye kıyasla farkların yedeği alınır. IBM, günlük fark yedeklemelerinin son 7 günlük kopyalarını ve önceki 4 tam yedekleme kopyasını muhafaza edecektir (son 28 günün etkinliklerini kapsar). Yeni bir tam yedekleme oluşturulduğunda, en eski sürüm imha edilir. Yedeklemeler, Teşebbüs dışındaki yere aktarılırken şifrelenmiş olarak, çalışır durumda olmayan disk tabanlı bir yedekleme sisteminde muhafaza edilecektir.

2. Olağanüstü Durumdan Kurtarma Hizmetlerine ve Yedekleme Hizmetlerine İlişkin Olarak IBM'in Sorumlu Olabileceği Kalemler

IBM'in yukarıda belirtilen Olağanüstü Durumdan Kurtarma ve İçerik Yedekleme hizmetleri kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirme konusundaki kusuru nedeniyle, Müşterinin IBM'den zararının tazminini talep etmesini gerektirecek durumlar ortaya çıkabilir. Müşterinin IBM'den zararını tazmin etmesine olanak sağlayan yasal dayanak (Sözleşmenin esaslı ihlali, ihmali, yanlış beyan, diğer akdi iddialar veya haksız fiil iddiaları dahil olmak üzere) her ne olursa olsun, IBM'in, Olağanüstü Durumdan Kurtarma ve İçerik Yedeklemesi Hizmetlerinden kaynaklanan ya da bu Hizmetlerle ilişkili olan tüm iddialara karşı tüm sorumluluğu toplam olarak Sözleşmede belirtilen yükümlülük tutarına dahil olacaktır. IBM'in yasal olarak sorumlu olduğu, bedensel yaralanma (ölüm dahil), taşınmaz ve taşınabilir kişisel maddi mallara verilen zararlar, zarar tutarı açısından bir üst sınıra tabi değildir.

2.1 Olağanüstü Durumdan Kurtarma Hizmetlerine ve Yedekleme Hizmetlerine İlişkin Olarak IBM'in Sorumlu Olmadığı Kalemler

OLASILIKLARI ÖNCEDEN BİLDİRİLMİŞ OLSA BİLE, IBM, HAK KAZANAN ÜRÜN GELİŞTİRİCİLERİ YA DA YÜKLENİCİLERİ HİÇBİR KOŞULDA AŞAĞIDAKİLERDEN SORUMLU TUTULAMAZ:

- ÖZEL, ARIZİ, ÖRNEK NİTELİĞİNDEKİ VEYA DOLAYLI ZARARLARDAN VEYA SONUÇTA ORTAYA ÇIKAN EKONOMİK ZARARDAN; VEYA
- KAR KAYBI, İŞİN KAYBI, GELİR KAYBI, İTİBAR KAYBI VEYA BEKLENEN TASARRUFUN KAYBINDAN.

3. Ek Koşullar

Genel Koşullarda aksini belirten hiçbir ifade dikkate alınmaksızın, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının tek tek maaş bilgilerinin depolanması ve alınması için kullanılması amaçlanmaktadır.

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 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

- a. **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.
- b. **Talep** – IBM'e Müşteri tarafından iletilen ve bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde bir Hizmet Seviyesinin karşılanmadığının belirtildiği talep anlamına gelir.
- c. **Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağının süresi 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.
- d. **Kapalı Kalma Süresi** - IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için işlem gerçekleştiren üretim sisteminin durduğu ve Müşteri kullanıcılarının, uygun kullanım yetkilerine sahip olduğu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı özelliklerinin hiçbirini kullanmadığı süredir. Kapalı kalma süresi, aşağıda belirtilen nedenlerle IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılmadığı zaman aralığını kapsamaz:
 - Planlı ya da duyurulmuş bir bakım kesintisi;
 - IBM'in denetimi dışındaki olaylar ya da nedenler (örneğin, doğal afet, İnternet kesintileri, acil durum bakımı, vs.);
 - Müşteri veya üçüncü kişi uygulamalarından, ekipmanından veya verilerinden kaynaklanan sorunlar;
 - Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişim için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uymaması;
 - IBM'in Müşteri ya da Müşteri adına bir üçüncü kişi tarafından sağlanmış olan herhangi bir tasarıma, belirtme ya da yönergeye uyması.
- e. **Olay** – bir hizmet seviyesi sözleşmesinin karşılanamamasına neden olan bir durumu ya da bütün olarak bir dizi durumun bütünü ifade etmektedir.

2. Kullanılabilirlik Alacakları

- a. Bir Talep iletmek için, Müşterinin her Olay için, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanımını etkileyen Olaydan ilk haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirimini 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. IBM, her geçerli Talep için, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, her Sözleşme Ayı boyunca elde edilen Hizmet Seviyesi doğrultusunda geçerli olan en yüksek Kullanılabilirlik Alacağını uygulayacaktır. IBM, aynı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki aynı Olay için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu olmayacaktır.
- d. 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.

- e. 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 Yazılımları için Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda geçerli olan İlişkili Toplu Alıma Göre Önerilen Fiyat, %50 oranında indirim uygulanarak esas alınacaktır.
- f. Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda verilen Kullanılabilirlik Alacaklarının toplamı, hiçbir koşulda IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için Müşteri tarafından IBM'e ödenen yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

3. Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılabilirliği aşağıdaki şekildedir:

Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki kullanılabilirlik	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşme Ayı için Aylık Abonelik Ücretinin %'si)
%99 – %99,75	%2
%95 – %98,99	%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 çıkarılır ve sonuç (c) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür.

Örnek: Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde toplam 476 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 476 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.724 dakika	= Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca sağlanan %98,9'luk Kullanılabilirlik oranı için %5 Kullanılabilirlik Alacağı
30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika	

4. Hariç Tutulan Hususlar

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

- Beta ve deneme hizmetleri.
- Test, olağanüstü durum kurtarma, kalite güvence veya geliştirme de dahil olmak üzere tüm bunlarla sınırlı olmamak üzere, üretim dışı ortamlar.
- Müşterinin kullanıcıları, konukları, katılımcıları ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının verilen davetlileri tarafından iletilen Talepler.