

IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

IBM Digital Experience 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 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 Yazılımı

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

- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity 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 ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçü süresi içerisinde erişilmesine ve kullanılmasına izin verilen her Eşgörünüm için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- Taahhüt** - hizmetlerin edinilmesinde esas alınabilecek ölçü birimidir. Taahhüt, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilişkili profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Taahhüdün 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 Kısmi Aylık Ücretler

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

3.2 Kurulum ve Talep Üzerine Kurulum Ücretleri

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının İşlem Belgesinde belirtildiği şekilde ilk kez tedarik edilmesi üzerine Kurulum ücreti tahsil edecektir. Talep Üzerine Kurulum ücretleri, İşlem Belgesinde belirtildiği şekilde, Müşteri tarafından Talep Üzerine Sağlanan parçanın etkinleştirilmesi talep edildiğinde geçerli olacaktır.

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 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. Müşterinin erişiminin iptal edilmesinin ardından, iptalin yürürlüğe gireceği aya kadar olan tüm ödenmemiş erişim ücretleri Müşteriye fatura edilecektir.

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

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

Hizmetlerin sağlanacağı saatlere, e-posta adreslerine, çevrimiçi sorun bildirim sistemlerine ve diğer teknik destek iletişim araçlarına ve süreçlerine ilişkin daha fazla bilgi, aşağıdaki adreste ayrıntılı olarak yer almaktadır:

http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı	Çözüm Süresi Hedefleri
1	Kritik iş etkisi/hizmet kesintisi: İş açısından kritik işlevler çalışamaz durumda veya kritik arabirim başarısız oldu. Bu durum genellikle bir üretim ortamı için geçerlidir ve hizmetlere erişilemediğini, bunun da operasyonlar üzerinde kritik bir etki yarattığını ifade etmektedir. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirmektedir.	30 iş dakikası içinde	7x24	4 iş saati içinde
2	Önemli iş etkisi: Hizmetin bir iş özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da Müşteri iş teslim tarihlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	2 iş saati içinde	P-C mesai saatleri	12 iş saati içinde
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	24 iş saati içinde
4	Asgari iş etkisi: Bir sorgu veya teknik olmayan istek	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri	48 iş saati içinde

Teknik Destek Kapsamında Olmayan Öğeler

Aşağıdaki hizmetler teknik destek kapsamında değildir:

- Uygulamaların tasarlanması ve geliştirilmesi;
- Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan IBM Yazılım olanağını tanımlanmış işletim ortamından başka bir ortamda kullanmasından kaynaklanan sorunlar; veya
- Müşteriye veya üçüncü kişilere ait ürünlere ve hizmetlere ilişkin yardım ya da Hizmet Olarak Sunulan IBM Yazılımlar olanağının Müşteriye veya üçüncü kişilere ait ürünlerle ya da hizmetlerle birlikte kullanılmasından kaynaklanan sorunlara ilişkin yardım.

6. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Ek Koşullar

6.1 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 işleme için Müşterinin izin alacağını ya da almış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin toplanan kişisel bilgilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

6.2 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.

6.3 Üçüncü Kişi Web Sitelerine veya Diğer Hizmetlere Bağlantılar

Müşterinin veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı Kullanıcılarından birinin herhangi bir İçeriği üçüncü kişilerin Web sitelerine ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı ile bağlantılı olan veya bu olanak aracılığıyla erişim sağlanan başka hizmetlere iletmesi durumunda, Müşteri ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı Kullanıcısı bu tür bir İçerik 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.

6.4 Etkinleştirme Yazılımı Sınırlı Kullanımı

IBM WebSphere Portal Server (Portal), bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla birlikte dağıtılır ve test, performans ayarları, hata tanılama, dahili karşılaştırmalı değerlendirme, hazırlık, kalite güvence etkinliği ve/veya yayınlanmış uygulama programlama arabirimleri kullanılarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına yönelik dahili olarak kullanılacak ekler ya da uzantılar geliştirilmesi dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere yalnızca dahili üretim dışı etkinlikler için Müşterinin dahili Geliştirme ve Test ortamlarının bir parçası olarak devreye alınabilir. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına aboneliğinden ayrı olarak uygun üretim yetkilerini edinmeden, bu Portalın hiçbir kısmını başka herhangi bir amaçla kullanamaz.

6.5 Müşteri Tarafından Sağlanan Kod ve Testler

Müşteri tarafından sağlanan kod IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları üzerinde aşağıdaki kısıtlamalara tabi olarak devreye alınabilir:

- Müşteri tarafından sağlanan kod, özel iş akışı eylemleri, oluşturma eklentileri, metin sağlayıcıları ve diğerleri gibi IBM Web Content Manager (WCM) uzantı API'lerini yalnızca aşağıdaki adreste yer alan Knowledge Center'da belgelendiği şekilde WCM içinde kullanmak üzere kullanılabilir:
http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX_8.5.0/mp/wcm/wcm_dev_plugins.dita.

- Virtual Machine Manager (VMM) yalnızca IBM tarafından sağlanan kullanıcı deposuna karşılık olarak yapılandırılabilir. Harici güvenlik mekanizmaları yalnızca desteklenen kullanıcı onaylama teknikleri (örn; Security Assertion Markup Language (SAML)) aracılığıyla yapılandırılabilir.

Müşteri tarafından sağlanan kod, Müşteri tarafından Portal Application Archive (PAA) biçiminde devreye almak için sağlanmalıdır; ve Müşteri hizmet üzerinde devreye almak için IBM'e kodu sağlama hakkına sahip olduğu garanti etmelidir.

Müşteri, sağlanan kodun üretim amaçlı devreye alınmadan önce daha alt seviyede işlevsel testler ve performans testleri dahil olmak üzere düzgün bir biçimde çalıştığını doğrulamalıdır. Ayrıca, Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları üzerinde hiçbir türde performans stres testi çalıştıramaz.

6.6 İçeriğin Kullanımı

Müşteri, içeriği IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarında ve destek kapsamında kullanmak, sağlamak, depolamak ve işlemek için gerekli tüm izinleri almaktan sorumludur ve bunları yapması için IBM'e izin verir.

6.7 IBM Collaboration Solutions Catalog'daki Varlıklar İçin Destek

IBM, Müşterinin talebi üzerine, IBM Collaboration Solutions Catalog (aynı zamanda IBM Green House olarak da bilinir; https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp) içindeki varlıkları IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları üzerinde kurabilir ve yapılandırabilir.

Bu varlıkların tümü (Content Template Catalog, Site Builder ve Script Portlet de dahil ancak tümü bunlarla sınırlı olmaksızın), IBM Collaboration Solutions Catalog'da belirtilen kayıt ve koşullara tabidir ve Müşterinin bu varlıkları IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla birlikte kullanımı, Müşterinin bu koşulları kabul ettiği anlamına gelir. Bu varlıkların IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla birlikte kullanımına ilişkin destek, ticari açıdan makul bir temelde IBM tarafından sağlanır.

Ayrıca, bu varlıklardan herhangi biri kullanılarak oluşturulan içeriğin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları büyütüldüğünden düzgün çalışacağı konusunda garanti verilmez. Bu tür bir büyütme, bu varlıklar kullanılarak Müşteri tarafından oluşturulan içeriğin manuel geçişi yapılmadan gerçekleştirilir ve bu geçiş işlemi Müşterinin sorumluluğunda olmaya devam eder.

IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtiler

Ek A

1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Genel Bilgiler

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağı, müşteriler, çözüm ortakları ve çalışanlar için çok kanallı siteler oluşturmak ve yönetmek üzere yönetilen bir dijital deneyim platformu sağlar. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, portal, Web içeriği yönetimi, içerik birleştirme ve bütünleştirme yeteneklerine sahiptir.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı, işletim ortamlarına güvenli ve şifreli bir şekilde erişmek için kullanılan yazılım tabanlı bir müşteri sitesi VPN bağlantısını içerir.

1.1 Kurulum ve Talep Üzerine Kurulum Hizmetleri

IBM Digital Experience on Cloud Setup ve IBM Digital Experience on Cloud On-demand Setup hizmetleri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin danışmanlık, en iyi uygulamalar, eğitim ve yapılandırma konularında uzaktan sağlanan hizmetleri içerir. Buhizmetlere aşağıdaki etkinlikler dahildir:

- Teknik gereksinimlerine toplanmasına yardımcı olunması;
- Kullanıcı güvenliğinin, VPN bağlantılılığının ve tek oturum açma özelliğinin yapılandırılmasına yardımcı olunması;
- Müşterinin devreye alma planlarının incelenmesi;
- Sağlanan belgeler, eğitim ve destek konularında önerilerde bulunulması; ve
- İlk kurulum sırasında Müşteri ve IBM ekiplerinin koordinasyonunda yardım sağlanması.

2. IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS Capabilities

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan yazılımı, web içeriği ve ilgili iş akışlarını oluşturmak ve yönetmek için, IBM WebSphere Portal ve IBM Web Content Manager ürünlerinden oluşan özel olarak ayrılmış tek bir çalıştırma zamanı işletim ortamı içerir.

3. IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS Capabilities

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı, özel olarak ayrılmış bir Üretim çalıştırma zamanı işletim ortamı ile web içeriğini ve ilişkili iş akışlarını oluşturmak ve yönetmek üzere IBM WebSphere Portal ve IBM Web Content Manager ürünlerinden oluşan bir Yazma ortamını içerir.

3.1 Müşteri Başarısı İçin Yönetim Hizmetleri

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için müşterinin başarı yönetiminden oluşan, hafta en fazla dört (4) saat olmak üzere uzaktan sunulan yardım hizmetleri sağlar. Bu hizmetlere şunlar dahildir, ancak tümü bunlarla sınırlı değildir: planlı veya acil durumda bakım etkinlikleri hakkında önerilerde bulunulması, kesinti durumunda çözüm bulunmasına yardımcı olunması ve önerilerde bulunulması, yeni ürün özellikleri ve devreye alma konusunda en iyi uygulamalarla ilgili öneriler verilmesi, uygun durumlarda diğer IBM uzmanlarının tanıştırılması, hizmet hakkında Müşterinin görüşlerinin alınması ve genel olarak abonelik süresi boyunca Müşterinin destekçisi olarak hareket edilmesi.

4. İsteğe Bağlı Özellikler

4.1 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity

IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının hesaplama kapasitesini Eşgörünüm başına 2 sanal CPU kadar genişletmek için IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity (1 Ortam Ek Kapasite) satın alınabilir.

4.2 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity

IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının hesaplama kapasitesini Eşgörünüm başına 2 sanal CPU kadar genişletmek için IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity (2 Ortam Ek Kapasite) satın alınabilir.

Ek B

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi taahhüdünü 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 anlar.

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 veya Müşteri adına bir üçüncü kişi tarafından IBM'e sağlanan her türlü tasarıma, şartnameye 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. Müşterinin bir Kullanılabilirlik Alacağına ilişkin Talebini, Talebin ortaya çıktığı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayın sona ermesinden itibaren en geç üç (3) iş günü içerisinde göndermesi gerekmektedir.
- c. Kullanılabilirlik Alacakları, Müşterinin Kapalı Kalma Süresinden ilk olarak etkilendiğini bildirdiği zamandan itibaren ölçülen Kapalı Kalma Süresi esas alınarak belirlenir. 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 Sözleşme Ayı içerisinde yalnızca paket içerisindeki tek

bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma ilişkin Talep gönderebilir ve IBM, herhangi bir Sözleşme Ayı 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 Yazılım 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 Müşterinin IBM'e ödemiş olduğu yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

3. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları İçin Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılabilirliği aşağıdaki şekildedir:

Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki kullanılabilirlik	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin* Yüzdesi)
< %99,50	%2
<%98,00	%5
<%94,50	%10

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılabilirliği aşağıdaki şekildedir:

Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki kullanılabilirlik	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin* Yüzdesi)
< %99,93	%2
< %98,80	%5
< %95,00	%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.

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için 45 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi:

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 45 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 43.155 dakika	= %99,90 oranında Kullanılabilirlik = Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki < %99,93 Kullanılabilirlik için %2 Kullanılabilirlik Alacağı
43.200 toplam dakika	

4. Hariç Tutulan Hususlar

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi sadece IBM Müşterileri için geçerlidir. Bu hizmet seviyesi sözleşmesi aşağıda belirtilenler için geçerli değildir:

- Beta ve deneme Hizmetleri.
- Test, olağanüstü durum kurtarma, kalite güvencesi, üretime hazırlık veya geliştirme de dahil olmak ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere üretim dışı ortamlar.

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