

IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

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, uygulanabilir 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, bunlar 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 Shopper Insights for Manufacturers
- IBM Shopper Insights for Brokers
- IBM Assortment Optimization for Manufacturers
- IBM Advanced Deal Management for Manufacturers
- IBM Deal Management for Manufacturers

2. Tanımlar

Aşağıdaki terimler, aşağıda belirtilen anlamları taşıyacaktır:

Aracı - genel merkezden ve/veya perakendeden sorumlu satış temsilcisi olarak bir veya daha fazla Tüketici Ürünleri Şirketini temsil eden bir Müşteri anlamına gelir. Bir Aracı, belirli bir Kapsam Dahilindeki Perakendeci ile, belirli Ürün Kategorileri için ve yalnızca belirli adı belirlenmiş Aracısı Bulunan Tüketici Ürünleri Şirketleri adına IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişme yetkisine sahiptir.

Aracısı Bulunan Tüketici Ürünleri Şirketi - promosyonların planlanması, teklif verilmesi ve diğer işlemler ile bağlantılı olarak kendisini perakendecilere karşı temsil etmesi amacıyla bir Aracıyı görevlendirmiş olan Tüketici Ürünleri Şirketi anlamına gelir.

Tüketici Ürünleri - doğrudan bir tüketiciye satılmak üzere üretilmiş veya dağıtılmış olan herhangi bir ürün veya bunun bileşenleridir. "Tüketici Ürünleri" arasında örnek olarak, giysi ve ayakkabılar, yiyecek ve içecekler, ev ürünleri ve kişisel bakım, dayanıklı tüketim malzemeleri ve ev eşyaları, dayanıksız tüketim malzemeleri, özel ürünler ve evcil hayvan bakımı ürünleri yer almaktadır; ancak otomobiller, uçaklar, finansal araçlar, hizmetler veya evler yer almamaktadır.

Tüketici Ürünleri Şirketi - Tüketici Ürünleri üreten bir Müşteri anlamına gelir.

Kapsam Dahilindeki İş – Müşterinin, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını kullanmak üzere abone olduğu bölüm, iş birimi ya da kanal ile bağlantılı bölüm, iş birimini ya da kanalı (örneğin, çevrimiçi e-ticaret ya da fiziksel mağazalar) ifade eder.

Kapsam Dahilindeki Coğrafya – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını kullanmak üzere abone olan müşterinin bulunduğu coğrafi bölgeyi ifade eder.

Kapsam Dahilindeki Perakendeci - Tüketici Ürünleri Şirketinin ilgili IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını kullanmak üzere birlikte abone olduğu Perakendeci veya Perakendeciler anlamına gelir.

Ürün Kategorileri - benzer bir tüketici gereksinimini karşılayan veya birbiriyle bağlantılı ya da birbirinin muadili olan ürünlerden (aynı zamanda öğeler veya Stok Kalemleri olarak anılır) oluşan ürün gruplandırması anlamına gelir. Aynı kategoriye yerleştirilen ürünler, mağazada lojistik olarak yönetilebilir olmalıdır. Bir "Ürün Kategorisinin" içeriğinin belirlenmesine ilişkin nihai karar IBM'in makul takdirine tabidir.

Perakendeci - tüketici tarafından doğrudan tüketilmesi için Tüketici Ürünlerinin küçük veya bağımsız partiler halinde satılması ile uğraşan bir Müşteridir.

Toplam Satış – İlk dönemden ya da sürenin yenilenmesinden önce rapor edilen son tam on iki aylık dönem temel alınarak, Kapsam Dahilindeki İş tarafından satılan ürünlerden elde edilen, Bulut Hizmetine abone olan tüzel kişiliğe yapılan, uygulanabilir satış vergisi hariç, brüt satışı ifade eder. IBM, birleşme veya satın alma sonucunda Kapsam Dahilinde İşte organik olmayan bir iş büyümesinin yaşanması durumunda, Toplam Satışı yeniden hesaplayabilir. Müşteri, Kapsam Dahilindeki İşin Toplam Satışlarını etkileyen birleşme veya satın alma işlemleri hakkında IBM'i derhal bilgilendirecektir.

Büyük harfle belirtilen ancak bu Kullanım Koşulları belgesinde tanımlanmamış olan koşullar, Sözleşmede tanımlanmıştır.

3. Ücret Ölçüleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Milyar Gelir Dönüştürme Birimi (Billion Revenue Conversion Unit (BRCU))** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Gelir Dönüştürme Birimi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları ile bağlantılı Gelir tutarının para biriminden bağımsız ölçüsüdür. Para birimine özgü Gelir tutarları (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html) adresinde yer alan Dönüştürme birimi tablosu doğrultusunda Gelir Dönüştürme Birimlerine dönüştürülmelidir. Milyar Gelir Dönüştürme Birimi yetkilerinin her biri, bir Milyar (1.000.000.000) Gelir Dönüştürme Birimini ifade eder. Aşağıda tanımlanan şekilde Gelir tutarının karşılanması için yeterli sayıda Milyar Gelir Dönüştürme Birimi edinilmelidir.
- Milyon Gelir Dönüştürme Birimi (Million Revenue Conversion Unit (MRCU))** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Gelir Dönüştürme Birimi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları ile bağlantılı Gelir tutarının para biriminden bağımsız ölçüsüdür. Para birimine özgü Gelir tutarları (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html) adresinde yer alan Dönüştürme birimi tablosu doğrultusunda Gelir Dönüştürme Birimlerine dönüştürülmelidir. Her Milyon Gelir Dönüştürme Birimi (Million Revenue Conversion Unit; MRCU) yetkisi, bir Milyon adet Gelir Dönüştürme Birimini (RCU) temsil eder. Aşağıda tanımlanan şekilde Gelir tutarının karşılanması için yeterli sayıda Milyon Gelir Dönüştürme Birimi edinilmelidir.
- Taahhüt** - hizmetlerin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Taahhüt, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilişkili profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Taahhüdün karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

Not: Gelirin tanımı/kapsamı, aşağıda açıklandığı şekilde, belirli IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına bağlı olarak farklılık göstermektedir:

| IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları | Gelir Tanımı |
|--|---|
| IBM Assortment Optimization for Manufacturers | Gelir, Kapsam Dahilindeki Perakendeciye kapsam dahilindeki Ürün Kategorilerinin satışlarından elde edilen Kapsam Dahilindeki İşe ilişkin gerçekleştirilen Toplam Satış olarak tanımlanır. |
| IBM Shopper Insights for Manufacturers IBM Shopper Insights for Brokers | Gelir, Kapsam Dahilindeki Perakendeciye kapsam dahilindeki Ürün Kategorilerinin satışlarından elde edilen Kapsam Dahilindeki İşe ilişkin gerçekleştirilen Toplam Satış olarak tanımlanır. |
| IBM Advanced Deal Management for Manufacturers | Gelir, Kapsam Dahilindeki Coğrafyada Kapsam Dahilindeki İşe ilişkin gerçekleştirilen Toplam Satış olarak tanımlanır. |

4. Ücretler ve Faturalama

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

4.1 Kısmi Aylık Ücretler

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

5. Süre ve Yenileme Seçenekleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişiminin sağlandığı IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Yetki Belgesinde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının, otomatik olarak mı yenileneceği, sürekli kullanım esasına göre mi işleneceği yoksa kullanım süresinin sonunda sona mı ereceği belirtilir.

Otomatik yenileme için: müşteri, sürenin sona erme tarihinden en az doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını yenilemeyeceğini bildirmediği sürece, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Yetki Belgesinde belirtilen süreye uygun olarak kendiliğinden yenilenir.

Sürekli kullanım için: müşteri, sürenin sona erme tarihinden doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını sona erdireceğine ilişkin bildirim gönderinceye kadar, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları aylık kullanım esasına göre kullanılmaya devam eder. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, doksan günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

6. 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, çevrimiçi forumlar 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 Yazılımlarının 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 sürelerine ilişkin daha fazla bilgi IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Destek El Kitabında açıklanmaktadır.

| 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 |
| 2 | Önemli iş etkisi: Bir hizmet özelliğinin ya da hizmetin bir 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 |
| 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 ya da teknik olmayan bir taleptir. | 1 iş günü içinde | P-C mesai saatleri |

7. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanına İlişkin Ek Koşullar

7.1 Hub and Spoke Programları

Müşteri, her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının Müşteri tarafından yalnızca belirli bir perakendeci ile kullanılmak üzere bir "Hub and Spoke" programı kapsamında sunulduğunu kabul eder. Bu, katılan perakendecinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının Tüketici Ürünleri ticari ortaklarına sağlanması için gerekli olan verilerini kullanması amacıyla IBM'e sınırlı, münhasır olmayan bir lisans verdiğini ifade eder. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının veya katılan perakendecilerin satış ve ürün verilerinin diğer herhangi bir amaçla kullanılması yasaktır. Aracılar için kullanım, belirli adı belirlenmiş Aracısı Bulunan Tüketici Ürünleri Şirketleri ile kullanımla sınırlıdır. Bir katılımcı perakendecinin IBM ile olan sözleşmesinin herhangi bir nedenle sona erdirilmesi durumunda, etkilenen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için Müşterinin geriye kalan süresindeki tam ay sayısı esas alınarak Müşterinin önceden ödemiş olduğu ücretin kullanılmamış olan tutarları IBM tarafından oranlanmış olarak Müşteriye geri ödenecektir ve Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını kullanım hakkı sona erecektir. Kullanılmamış olan kısmı aylar için geri ödeme yapılmayacaktır.

7.2 Müşteri Verilerinin IBM Tarafından Kullanılması

IBM'in öncelikle Müşterinin kimliğini veya özel iş süreçlerini ortaya çıkarabilecek tüm özellikleri ortadan kaldırması kaydıyla, Müşteri verileri, IBM tarafından üretim dışı bir ortamda dahili araştırma, test ve geliştirme amacıyla kullanılabilir. Müşteri, Teknik Destek ile iletişim kurarak, verilerinin, söz konusu üretim dışı amaçlarla kullanılmamasını tercih edebilir.

7.3 Gizlilik Bildirimi

Müşteri, IBM'in, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla Müşteriden (Müşterinin çalışanlarından ve yüklenicilerinden) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların kullanımına ilişkin bilgi toplayabileceğini bildiğini ve bu bilgilerin toplanmasını kabul eder. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya Müşteriyle olan etkileşimlerin kişiselleştirilmesi amacıyla yapmaktadır. Müşteri, elde edilen 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 Müşterinin izin alacağını ya da almış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin toplanan bilgilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

7.4 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, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları 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 Assortment Optimization for Manufacturers

IBM Assortment Optimization for Manufacturers, mağaza seviyesindeki fiziksel nitelikleri ve öge seviyesindeki artımlı analiz ve optimizasyon senaryoları için müşteri gereksinimlerini göz önünde bulundurur. Raf kullanımı ve satış optimizasyonu gibi çeşitli hedefler için çok sayıda optimizasyon senaryosu oluşturur.

2. IBM Shopper Insights for Brokers

IBM Shopper Insights for Brokers, Aracıların, bir dizi gösterge panosu aracılığıyla seyahatler, satın alma sıklığı ve satın alınan ürünler dahil olmak üzere IBM Shopper Insights olanağının perakende sürümüne abone olan perakendecilerin müşterilerinin davranışını analiz etmesine olanak sağlar.

3. IBM Shopper Insights for Manufacturers

IBM Shopper Insights for Manufacturers, üreticilerin, bir dizi gösterge panosu aracılığıyla seyahatler, satın alma sıklığı ve satın alınan ürünler dahil olmak üzere IBM Shopper Insights olanağının perakende sürümüne abone olan perakendecilerin müşterilerinin davranışını analiz etmesine olanak sağlar.

4. IBM Deal Management for Manufacturers

IBM Deal Management for Manufacturers, üreticilerin ve aracılarnın, bir Web tabanlı ortamda katılan perakendecilere gönderdikleri fırsatların sunumlarını, müzakerelerini, faturalandırılmasını ve uzlaştırılmasını otomatikleştirmesine ve sorunsuz hale getirmesine olanak sağlar.

5. IBM Advanced Deal Management for Manufacturers

IBM Advanced Deal Management for Manufacturers, üreticilerin ve aracılarnın, bir Web tabanlı ortamda katılan perakendecilere gönderdikleri ticari promosyonların girilmesini, müzakere edilmesini ve uzlaştırılmasını otomatikleştirmesine ve sorunsuz hale getirmesine olanak sağlar. Advanced Deal Management, üretici tarafından belirlenen ürün görünümünü ve aynı zamanda öğeler, fırsatlar, faturalar ve faturalandırma çapında erişime ve raporlamaya olanak sağlayan fırsat arşivlerini içerir. Advanced Deal Management, fırsat eşleme, e-posta uyarıları, genişletilmiş görünürlük, fon takibi ve fırsat dışı aktarma dahil olmak üzere fırsat sürecini kolaylaştıran ek yetenekler içermektedir.

Ek B

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları 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 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 Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca bir Hizmet Seviyesinin karşılanmadığının belirtildiği talep anlamına gelir.
- c. **Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının 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 Yazılımları için işlem gerçekleştiren üretim sisteminin durduğu ve Müşteri kullanıcılarının, uygun kullanım yetkilerine sahip oldukları IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları özelliklerinin hiçbirini kullanmadığı süredir. Kapalı kalma süresi aşağıda belirtilen nedenlerle IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanılmadığı zaman aralığını kapsamaz:
 - (1) Planlı 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) Müşteri veya üçüncü kişi uygulamalarından, ekipmanından veya verilerinden kaynaklanan sorunlar;
 - (4) Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişim için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uymaması;
 - (5) 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 Seviyesinin karşılanamamasına neden olan bir durumu ya da bütün olarak bir dizi durumu 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 kırk sekiz (48) saat içerisinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Düzeyi 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, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu aynı 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 Yazılımlarının aylık abonelik ücreti değil, Paket Hizmetin aylık tek birleşik fiyatı temel alınarak hesaplanacaktır. Müşteri, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu herhangi bir Ay içerisinde

yalnızca paket içerisindeki tek bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin Talep gönderebilir ve IBM, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu herhangi bir Ay için bir paket içerisindeki birden fazla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin Kullanılabilirlik Alacaklarından sorumlu olmayacaktır.

- e. Müşterinin, IBM'in IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ve Hizmet Seviyesi Sözleşmesine ilişkin yükümlülüklerini yerine getirme konusundaki birincil sorumluluğunu sürdürdüğü pazarlama işleminde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları geçerli bir yetkili IBM satıcısından satın alması halinde, Kullanılabilirlik Alacağı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda geçerli olan İlişkili Toplu Alıma Göre Önerilen Fiyat üzerinden %50 oranında indirim uygulanarak hesaplanacaktır.
- 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 on ikisinden (%12) fazla olmayacaktır.

3. Hizmet Seviyeleri

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

| Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca kullanılabilirlik | Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi) |
|--|--|
| %97,00 – %99,00 | %2 |
| %95,00 – %96,99 | %5 |
| %95,00'dan düşük | %12 |

Kullanılabilirlik, yüzdesel olarak ifade edilir ve 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.

Örnek: Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca toplam 500 dakika Kapalı Kalma Süresi

| | |
|--|--|
| 30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 500 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.700 dakika <hr/> 43.200 toplam dakika | = Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki %98,8 Kullanılabilirlik için %2 Kullanılabilirlik Alacağı |
|--|--|

4. Hariç Tutulanlar

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 güvence veya geliştirme de dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, üretim dışı ortamlar.
- Müşterinin kullanıcıları, konukları, katılımcıları ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının izin verilen davetlileri tarafından iletilen Talepler.

Kabul eden:

Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı adına ("Müşteri")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyle):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

<İlgili IBM Şirketinin Ticari Unvanı adına> ("IBM")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyle):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: