

IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

IBM Payments Gateway

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 Payments Gateway
- IBM Payments Gateway API Payment
- IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment
- IBM Payments Gateway Advanced API Payment
- IBM Payments Gateway Settlement

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 ölçüm sistemidir. 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.
- Bin Olay** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği ölçü birimidir. Bin Olay hesaplanırken, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımıyla ilgili belirli bir olayın binlik paketler halinde ölçülen ortaya çıkma sayısı esas alınır. Bin Olay yetkileri IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına özeldir ve olayın tipi başka bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı veya olay tipine ilişkin diğer Bin Olay yetkileriyle değiştirilemez, onların yerine kullanılamaz veya onlarla birleştirilemez. Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirlenen ölçüm süresi boyunca ortaya çıkan her olayı kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.
- Olay** – Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için, Olay, binlik paketler halinde sayılan bir Ana İşlem olarak tanımlanır. Ana İşlem, programın dışındaki bir uygulama tarafından başlatılan (örneğin, iş bankacılığı web kanalı veya manuel ileti giriş kanalı) veya program içindeki bir olay tarafından tetiklenen (örneğin, sürekli ödeme veya toplu işlemeye başlamak için günün herhangi bir saati) bir yönerge dizisi anlamına gelir. Ana İşlem, çeşitli işleme adımlarıyla ilişkili tüm güncellemeleri ve olayları içeren ve son yönerge harici uygulamaya gönderildiğinde veya işleme yaşam çevrimi tamamlandığında sona eren ilgili iş etkinliğini ve mantıksal iş birimini yönetir. Ana İşlem, işleme yaşam çevrimi boyunca temel işlemleri başlatacaktır.

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 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

Abonelik Süresi boyunca ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişiminin etkinleştirildiği IBM tarafından Müşteriye bildirildikten sonra, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için teknik destek e-posta ve telefon aracılığıyla Müşteriye 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, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Desteği El Kitabında açıklanmıştır.

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 arızada 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.	Müşteriye 15 dakika içinde bildirim gönderilmelidir	7x24

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
2	Önemli iş etkisi: Hizmetin bir özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da Müşteri iş teslim tarihlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	Müşteriye 15 dakika içinde bildirim gönderilmelidir	Pt-Cu yerel mesai saatleri
3	Önemsiz iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğinin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	Bildirim yapılması gerekmez	Pt-Cu yerel mesai saatleri
4	Asgari iş etkisi: Bir sorgu veya teknik olmayan istek	Bildirim yapılması gerekmez	Pt-Cu yerel mesai saatleri

6. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Ek Koşullar

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 Veri Gizliliği

IBM ve Müşteri, bu Sözleşme kapsamında Müşteri için IBM tarafından depolanan ya da işlenen kişisel verilerin ("Müşteri Verileri") (geçerli veri koruma yasalarında tanımlandığı şekilde) tabi olduğu geçerli veri koruma yasaları kapsamındaki kendi ilgili yükümlülüklerini yerine getirmekten sorumludur. Müşteri, bu Sözleşmeyi imzalayarak, IBM'i Müşteri Verilerinin veri İşlemcisi olarak görevlendirir. Müşteri Verilerinin bu Sözleşme kapsamında IBM tarafından hangi amaçlarla ve ne şekilde işlenebileceğinin belirlenmesinden yalnızca Müşteri sorumludur ve Müşteri Verilerinin Müşteri tarafından belirlenen yönergelere uygun olarak işlenmesi IBM'in geçerli veri koruma yasalarını ihlal etmesine yol açmayacaktır. Taraflardan her biri, diğerinin geçerli veri koruma yasalarına uymak için diğerinin aldığı önlemleri araştırmadığını kabul eder. Bu Sözleşmede yer alan hiçbir ifade, IBM'in veya Müşterinin geçerli veri koruma yasalarına uymak için gerekli gördüğü önlemleri almasını engellemez. Müşteri, bu Sözleşme kapsamında belirtilen güvenlik önlemlerinin, geçerli veri koruma yasalarının gerektirdiği şekilde Müşteri Verilerini korumak için uygun teknik ve organizasyonel önlemleri teşkil edip etmediğinin belirlenmesinden yalnızca kendisinin sorumlu olduğunu kabul eder. IBM'in, bu Sözleşmede belirtilenler dışında Müşteri Verileriyle ilgili olarak ve Müşteri Verilerinin İşlemcisi olarak herhangi bir güvenlik önlemini alması veya buna uyması gerekmez. IBM, Müşteri Verilerini bu Sözleşmede belirtildiği şekilde ve IBM'in hizmetleri yerine getirmek için gerekli veya uygun olduğunu makul olarak düşündüğü şekilde işleyecektir. Müşteri Verilerinin, bu Sözleşme kapsamında Müşteri veya IBM tarafından ülke sınırları dışına aktarımının geçerli veri koruma yasalarına uygun olup olmadığını belirlemekten yalnızca Müşteri sorumludur.

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.

6.4 Güvenlik Uygulamaları Bildirimi

BT sistemi güvenliği, Müşterinin teşebbüsü içinden ve dışından uygunsuz erişimin önlenmesi, saptanması ve buna müdahale edilmesi yoluyla bilgilerin ve sistemlerin korunmasını kapsamaktadır. Uygunsuz erişim, bilgilerin değiştirilmesi, imha edilmesi ya da kötüye kullanılması ya da Müşterinin sistemlerinin başka sistemlere saldırı amacıyla kötüye kullanılması ile sonuçlanabilir. Güvenlik açısından kapsamlı bir yaklaşım benimsenmedikçe hiçbir BT sistemi ya da ürünü tamamen güvenli hale getirilemez ve hiçbir ürün ya da güvenlik önlemi, uygunsuz erişimin önlenmesinde tamamen etkili olamaz. IBM sistemleri ve ürünleri, kapsamlı bir güvenlik yaklaşımının parçası olmak üzere tasarlanmıştır ve ek operasyonel

prosedürleri içerecektir ve en yüksek düzeyde etkili olması için başka sistemler, ürünler ya da hizmetler gerektirebilir. IBM, sistemlerin ve ürünlerin herhangi bir tarafın kötü niyetli veya yasadışı davranışlarından etkilenmeyeceği konusunda garanti vermez.

6.5 Hizmet Seviyesi Hedefleri

Hizmet seviyesi hedefleri yalnızca amaçları ifade eder ve Müşteriye verilen bir garanti anlamına gelmez. IBM'in hizmet seviyesi hedeflerini karşılayamaması durumunda, Müşteriye geri ödeme yapılmaz, alacak kaydedilmez ya da başka bir çözüm sağlanmaz.

Hizmet	Hedef
Toplu İşleme Dönüş Süresi	Tüm işlem gruplarının %90'ı teslim alındıktan sonra en fazla 60 dakika içinde tamamlanacak şekilde işlenecektir.
E-Postayla Yanıt Verme Süresi	IBM'in paylaşılan destek posta kutusuna gönderilen e-postaların %95'i 24 iş saati içinde yanıtlanacaktır.
7x24 Yardım Masası Çağrı Yanıtlama Süresi	IBM'in 7x24 Yardım Masası, telefon çağrularına en fazla 60 saniye içinde yanıt verecektir.
Güvenlik Yönetimi	<ul style="list-style-type: none">• IBM'in PCI-DSS Level 1 Sertifikasyonu yılda en az bir kez yenilenecektir.• IBM, Yüksek önem derecesine sahip güvenlik açıklarını 10 gün içinde giderecektir.• IBM, Düşük önem derecesine sahip güvenlik açıklarını 30 gün içinde giderecektir.
Üretim Öncesi Sistemin Kullanılabilirliği	<ul style="list-style-type: none">• 7x24 müşteri testi için kullanılabilir• Üretim Öncesi sistem, normal Orta Avrupa mesai saatleri dışında gözetimsizdir.• Üretim Öncesi sistem olayları varsayılan değer olarak önem derecesi 3 koduna sahip olacaktır.

IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtiler

Ek A

1. IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway, geliştirme, üretim öncesi ve üretim ortamlarına bağımlılık sağlar. Bu ürünün işlevleri arasında aşağıdakiler yer alır:

- Payment Card Industry (PCI) kasası, hassas ödeme bilgilerinin güvenliğini sağlamak amacıyla tasarlanmış bir depolama olanağıdır.
- Ödeme ağ geçidi, ödeme işlemlerinin üçüncü kişi işlemcilerle yönlendirme, anahtarlama ve işleme etkinliklerini gerçekleştirir.
- Virtual Terminal (Sanal terminal), çağrı merkezlerinde, kredi yönetiminde ve arka ofis ödeme operasyonlarında ödeme tahsilatı için tasarlanmış bir web aracıdır.
- Güvenlik özellikleriyle tasarlanmış kimlik doğrulama
- Sahtekarlığı önleme araçları
- Rapor oluşturma yetenekleri
- Belgelendirme

2. Ücretlendirilebilir Ek Bileşenler

Müşteri, IBM Payments Gateway ürününü aşağıdaki IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Ödeme olanaklarından en az biri (1) ile birlikte satın almalıdır:

a. IBM Payments Gateway API Payment

Bu ürünün işlevleri arasında aşağıdakiler yer alır:

- İşlemler, müşteri sistemleriyle bütünleştirmeyi kolaylaştıran bir dizi web hizmetinden oluşan bir API aracılığıyla iletilir. API, birçok ülkede ve para biriminde çalışan bankalarda ve işlemcilerde küresel ödemelere tek bir arabirim sağlar.

b. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

Bu ürünün işlevleri arasında aşağıdakiler yer alır:

- İşlemler, Hosted Payment Page (HPP) aracılığıyla iletilir. Bu uygulama, web sitelerine, mobil ticaret sitelerine, Akıllı Telefon uygulamalarına, Çağrı Merkezi uygulamalarına ve arka ofis tahsilat sistemlerine bütünleştirilmek üzere tasarlanmış bir ödeme tahsilat ve cüzdan yönetimi GUI'sidir. Hosted Payment Page, HTML iframe içinde sunulacak şekilde tasarlanmıştır.

c. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

Bu ürünün işlevleri arasında aşağıdakiler yer alır:

- İşlemler, JavaScript Object Notation (JSON) arabirimi aracılığıyla iletilir. Bu arabirim, ödeme işlevlerinin yerel akıllı telefon uygulamalarında geliştirilmesini kolaylaştırmak amacıyla tasarlanmıştır.
- JSON arabirimi, ilgili URL üzerinde HTTP yöntemlerini kullanarak geliştirilen ve JSON formatında sunulan bir dizi ödeme API'si sunar.

İsteğe bağlı olarak aşağıdaki IBM Payments Gateway olanağı da satın alınabilir:

d. IBM Payments Gateway Settlement

Bu ürünün işlevleri arasında aşağıdakiler yer alır:

- İşlemler, satıcıdan işlem mutabakatının tamamlanmasını sağlayan ödeme bilgilerini içeren alıcı kurumuna iletilir.

Ek B

IBM, bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesini, Müşterilerine aşağıda belirtilen koşullara tabi olarak sağlar ve bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi, Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilmiş olması halinde geçerlidir:

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin, Abonelik Süresinin başladığı veya yenilendiği tarihte güncel olan sürümü geçerli olacaktır. Hizmet seviyesi sözleşmesi bir garanti değildir.

1. Tanımlar

- a. **Hizmet Alacağı** – Doğrulanmış bir Talep için IBM tarafından ödenecek olan ücrettir. Hizmet Alacağı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin gelecekteki bir faturaya alacak olarak uygulanacaktır.
- b. **Talep** - IBM'e Müşteri tarafından iletilen ve bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde bir hizmet seviyesinin karşılanmadığının belirtildiği bir taleptir.
- c. **Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Abonelik Süresi boyunca, ayın ilk günü Greenwich Standart Saati ile 12.00'dan ayın son günü Greenwich Standart Saati ile 23.59'a kadar olan her tam takvim ayını ifade etmektedir.
- d. **Kapalı Kalma Süresi** – Müşterinin kullanım yetkisine sahip olduğu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için işlem gerçekleştiren üretim sisteminin kullanılmadığı bir zaman aralığını ifade eder. Kapalı kalma süresi, aşağıda belirtilenler sonucunda IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılmadığı zaman aralığını kapsamaz:
 - (1) Zamanlanmış ya da duyurulmuş bir bakım kesintisi;
 - (2) IBM'in denetimi dışındaki olaylar ya da nedenler (örneğin, doğal afet, İnternet kesintileri, acil durum bakımı, vs.);
 - (3) Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla birlikte kullandığı içerikle, ekipmanla ya da uygulamalarla veya herhangi bir üçüncü kişi yazılımıyla, donanımıyla ya da diğer teknolojileriyle bağlantılı sorunlar;
 - (4) Müşterinin gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uymaması ya da Müşterinin sistem yönetimindeki, komutlarındaki ya da programlamasındaki hatalar;
 - (5) Müşteriden kaynaklanan güvenlik ihlali ya da Müşteri tarafından gerçekleştirilen herhangi bir güvenlik testi; veya
 - (6) IBM'e Müşterinin ya da Müşteri adına bir üçüncü kişinin sağlamış olduğu herhangi bir tasarıma, belirtme ya da yönergeye IBM'in uyması.
- e. **Olay** – Bir hizmet seviyesinin karşılanamamasına neden olan bir durumu ya da bütün olarak bir dizi durumu ifade eder.
- f. **Yanıt Süresi** – CheckoutStartSession ve/veya CardAuthorize Web hizmetlerinin IBM'in sistemlerine giriş noktasında bir isteği aldığı zamandan IBM'in web hizmeti yanıtının Müşteriye geri gönderildiği zamana kadar geçen süreyi ifade eder.

2. Alacaklar

Bir Talep göndermek için, Müşterinin her Olaya ilişkin olarak, Olayın IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanımını etkilediğini fark etmesini izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde IBM teknik destek yardım masasında bir Önem Derecesi 1 destek bildirimini (aşağıdaki Teknik Destek bölümünde tanımlandığı şekilde) kaydettirmesi gerekmektedir. Müşteri, Olaya ilişkin gerekli tüm bilgileri sağlayacak ve Olaya tanı konmasında ve Olayın çözülmesinde IBM'e makul ölçüler dahilinde yardımcı olacaktır.

Hizmet Alacağına ilişkin bir Talebin, ortaya çıktığı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayın sona ermesinden itibaren üç (3) iş günü içerisinde gönderilmesi gerekmektedir.

- a. IBM, aşağıdaki tabloda gösterilen ilgili hizmet seviyeleri için geçerli olan her bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca toplam Kapalı Kalma Süresini dahili olarak ölçecektir. Alacaklar hesaplanırken, Müşterinin, Kapalı Kalma Süresinden ilk olarak etkilendiğini bildirdiği zamandan itibaren ölçülen Kapalı Kalma Süresi esas alınacaktır.

- Müşterinin eşzamanlı olarak ortaya çıkan Web Hizmetleri, Hosted Payment Page ve Virtual Terminal Kapalı Kalma Olayını bildirmesi durumunda, IBM çakışan Kapalı Kalma Sürelerini iki ayrı Kapalı Kalma Süresi olarak değil tek bir Kapalı Kalma Süresi şeklinde ele alacaktır.
- Müşterinin eşzamanlı olarak ortaya çıkan CheckoutStartSession ve CardAuthorize Web Hizmetleri Yanıt Süresi Kapalı Kalma Olayını bildirmesi durumunda, IBM çakışan Kapalı Kalma Sürelerini iki ayrı Yanıt Süresi Kapalı Kalma Süresi olarak değil tek bir Yanıt Süresi Kapalı Kalma Süresi şeklinde ele alacaktır.

IBM, geçerli her Talep için, aşağıdaki tablolarda gösterildiği şekilde, her Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında karşılanan Hizmet Seviyesini esas alarak en yüksek geçerli Hizmet Alacağını uygulayacaktır. IBM'in, aynı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki aynı Olay(lar) için birden fazla Alacak kaydetme yükümlülüğü olmayacaktır.

- b. Müşterinin, IBM'in IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları 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 Hizmet 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.

Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda verilen Hizmet Alacaklarının toplamı, Bulut Hizmeti için yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan fazla olmayacaktır.

3. Hizmet Seviyeleri

3.1 Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılabilirliği

IBM'in Web Hizmetleri, Hosted Payment Page ve Virtual Terminal arabirimleri Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca zamanın en az %99,95'inde Müşteri tarafından kullanılabilir olacaktır.

Kullanılabilirlik Yüzdesi (Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca)	Hizmet Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
< %99,95	%2
< %99,80	%4
< %99,60	%6
< %99,30	%8
< %99,00	%10

Kullanılabilirlik yüzdesi aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: IBM'in Web Hizmetleri, Hosted Payment Page ve Virtual Terminal arabirimlerinin Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde kullanılabilir olduğu ve Müşteriye yanıt verdiği toplam dakika sayısı, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür ve çıkan sonuç 100 ile çarpılır.

3.2 Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde IBM Web Hizmeti Yanıt Süresi

IBM aşağıdaki şekilde iki Yanıt Süresi Hizmet Seviyesi sunar:

3.2.1 Ortalama IBM Web Hizmeti Yanıt Süresi

CheckoutStartSession ve CardAuthorize Web Hizmetleri için ortalama IBM Yanıt Süresi, 100 milisaniyeden kısa olacaktır.

Belirli bir Web Hizmeti için IBM Yanıt Süresi şu şekilde ölçülür: Web hizmeti isteğinin IBM'in sistemlerine giriş noktasında alındığı zamandan IBM'in web hizmeti yanıtının Müşteriye geri gönderildiği zamana kadar geçen süreden IBM'in sisteminin Üçüncü Kişi İşlemcilerden gelecek yanıtlar için beklediği süre çıkarılır.

Hizmet seviyesi hedefi, belirli bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki bu tür tüm Web Hizmet isteklerinde sırasıyla CheckoutStartSession ve CardAuthorize Web Hizmetleri için ortalama IBM Yanıt Süresi olarak hesaplanır.

Ortalama Yanıt Süresi (Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca)	Hizmet Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
> 100 ms	%2
> 500 ms	%6
> 1 saniye	%10

3.2.2 %99 IBM Web Hizmeti Yanıt Süresi

CheckoutStartSession ve CardAuthorize Web Hizmetlerinin %99'u için IBM yanıt süresi 1 saniyeden kısa olacaktır.

IBM Yanıt Süresi yukarıda Ortalama IBM Web Hizmeti Yanıt Süresi için tanımlandığı şekilde hesaplanacaktır.

Hizmet seviyesi hedefi, belirli bir takvim ayı içindeki bu tür tüm Web Hizmet isteklerinde sırasıyla CheckoutStartSession ve CardAuthorize Web Hizmetleri için %99 IBM Yanıt Süresi olarak hesaplanır.

%99 Yanıt Süresi (Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca)	Hizmet Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
> 1 saniye	%2
> 5 saniye	%6
> 10 saniye	%10

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, üretim dışı ortamlar.
- IBM Müşterisinin kullanıcıları, konukları, katılımcıları ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının izin verilen davetlileri tarafından iletilen Talepler.
- Aynı süre için kullanılabilirlik hizmet seviyesinde kesinti olduğu kaydedildiğinde Yanıt Süresi Hizmet Alacağı talepleri.