

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

## IBM Case Manager 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 Case Manager
- IBM Case Manager Department
- IBM Case Manager Division
- IBM Case Manager Enterprise
- IBM Case Manager Storage
- IBM Case Manager External
- IBM Case Manager Development Environment

### 2. Ücret Ölçüleri

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

- Yetkili Kullanıcı**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçüm sistemidir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına herhangi bir araç ile (örneğin: bir çokkayıcı program, aygıt veya uygulama sunucusu aracılığıyla) herhangi bir şekilde doğrudan veya dolaylı olarak erişebilen her bir Yetkili Kullanıcı için ayrı bir yetki edinilmesi gerekir. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişim sağlanan Yetkili Kullanıcı sayısını karşılamak için yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- Eşgörünüm**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilebileceği bir ölçüm sistemidir. 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.
- Terabayt** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilebileceği bir ölçüm sistemidir. Bir Terabayt, 2 üssü 40 bayta eşittir. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kapsamında işleme konan toplam Terabayt sayısını kapsam dahiline alabilmek için, yeterli sayıda yetkiye sahip 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 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.

## 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 etkinleştirildiği IBM tarafından Müşteriye bildirildikten sonra, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için teknik destek e-posta ve destek portalı 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 sistemi ve diğer teknik destek iletişim araçlarına ve süreçlerine ilişkin daha fazla bilgi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Desteği El Kitabında açıklanmaktadır.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
1	<b>Kritik iş etkisi/hizmet kesintisi:</b> İş açısından kritik önem taşıyan işlevsellik kullanılabilir durumda değildir veya kritik bir arabirimde hata oluşmuştur. Bu durum genellikle bir üretim ortamı için geçerlidir ve hizmetlere erişilemediğini, bunun da operasyonlar üzerinde kritik bir etki yarattığını ifade etmektedir. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirmektedir.	1 saat içinde	7x24
2	<b>Önemli iş etkisi:</b> Hizmetin bir iş özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da iş terminlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	2 iş saati içinde	P-C mesai saatleri

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
3	<b>Önemsiz iş etkisi:</b> Hizmetin ya da işlevselliğin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
4	<b>Asgari iş etkisi:</b> Bir sorgu veya teknik olmayan istek	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

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

### 6.1 Harici Kullanıcı Erişimi

IBM Case Manager External, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının bir "Harici Kullanıcı" tarafından kullanımını destekler. Harici Kullanıcı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına doğrudan veya dolaylı olarak herhangi bir araç ile (örneğin: bir çoklayıcı program, aygıt veya uygulama sunucusu aracılığıyla) herhangi bir şekilde erişen, Müşterinin şirketinde çalışmayan, Müşteri şirketinden maaş almayan veya Müşteri şirketi adına hareket etmeyen benzersiz bir kişidir. Müşterinin şirketinde çalışan veya maaşı Müşterinin şirketi tarafından ödenen, ancak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına bu ilişki kapsamında erişemeyen bir kişi Harici Kullanıcı olabilir. Bir Harici Kullanıcının yetkisi, anılan Harici Kullanıcıya özgüdür ve paylaşılamaz ya da yetkinin bir başka kişiye kalıcı olarak devredilmesi dışında devredilemez.

Müşteri, a) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağıyla ilgili olarak Harici Kullanıcılar tarafından yöneltilen tüm iddialar veya b) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağının bu Harici Kullanıcılar tarafından hatalı kullanımı da dahil olmak ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, bu Harici Kullanıcılardan sorumludur.

### 6.2 Üçüncü Kişi Web Sitelerine veya Diğer Hizmetlere Bağlantılar

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 olarak aracılığıyla kullanıma sunulan başka hizmetlere iletmesi durumunda, Müşteri ve IBM Kullanıcısı bu tür bir içerik iletiliminin 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 hiçbir garanti vermez veya beyanda bulunmaz; ayrıca, IBM, bu tür üçüncü kişi Web sitelerinden veya hizmetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

### 6.3 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 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.

### 6.4 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, bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı sipariş edilirken belirtilen iş adresini birincil Yararlanma lokasyonu varsayarak vergileri uygulayacaktır. Anılan bilgilerin güncel tutulmasından ve herhangi bir değişikliğin IBM'e sağlanmasından Müşteri sorumludur.

# IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtiler

## Ek A

IBM Case Manager for Cloud (IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları) Olanağı, yönetilen bir bulut ortamında geliştirilmiş vaka çıktıkları elde etmek üzere içerik, süreç ve bilgi çalışanlarını birleştirmek için tasarlanmıştır.

### 1. Hizmete Genel Bakış

IBM Case Manager on Cloud aşağıdakileri sağlar:

- Gelişmiş vaka yönetimi uygulamalarına erişmek için IBM Content Navigator
- Bilgi çalışanlarının veya iş analistlerinin aşağıdakileri gerçekleştirmelerini sağlayan içerik odaklı Vaka Yönetimi:
  - Yeni vaka çözümlerini hızlı ve kolay bir şekilde tasarlamak ve denemek için Case Builder'ın kullanılması.
  - Sağlanan OOTB örnek çözüm şablonlarının kullanılması.
  - Vaka özelliklerinin, kullanıcı rollerinin, gelen kutularının, belge türlerinin, sayfa ve veri görsel düzenlerinin oluşturulması ve sürdürülmesi.
  - Case Manager Builder ortamında devreye alma işlemini kolaylaştıran yüklü iş kurallarının kullanılması.
  - Vaka görevlerinin ve bunların temel iş akışlarının oluşturulması.
  - Case Builder ile oluşturulan çözümleri görüntülemek için Case Client çalıştırma zamanının kullanılması.
  - Sağlanan Content Navigator tabanlı kullanıcı arabirimine erişilmesi.
  - Çözümlerin devreye alınması ve yönetilmesi için vaka yöneticisine erişme.
  - Vakalara ilişkin güncel ve geçmiş raporlar için Case Monitor ve Case Analyzer olanaklarını kullanma.
  - Çözümleri genişletmek için vaka ve içerik ile sağlanan API'lere erişilmesi.
  - Aktif içerik ve vaka iş akışı yönetimi sağlamak için Case Foundation'a tam ve sınırsız kullanım amacıyla erişilmesi.
  - FileNet Content Manager ve onun ECM havuzuna tam ve sınırsız kullanım amacıyla erişilmesi.
- Yüksek düzeyde kullanılabilirlik sağlamak için ikili veri merkezlerinde sağlanan güvenli ve tek kiracılı (tenant) altyapı
- Olağanüstü durumdan kurtarma desteği sağlamak amacıyla üretim verilerini ikincil bir lokasyona kopyalama.
- Yüksek düzeyde kullanılabilirlik sağlamak için ikili veri merkezlerinde sağlanan güvenli ve tek kiracılı (tenant) özel altyapı
- Üretim ortamının 7x24 izlenmesi

### 2. Gerekli Yetkiler

Müşterinin, aşağıda açıklandığı gibi Temel Hizmet Olanağı, Depolama ve Kullanıcı yetkileri için bir abonelik satın alması gerekir.

#### 2.1 Temel Hizmet Olanağı Yetkisi

Her temel hizmet olanağı Eşgörünümü, yalnızca özel uygulamaların geliştirilmesi ve test edilmesi amacıyla tasarlanmış olan bir geliştirme ortamını da içerecektir. Bu geliştirme ortamı üretim amaçlarıyla kullanılamaz.

##### 2.1.1 Case Manager Department

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanağı, küçük kuruluşları veya büyük şirketler içindeki departmanları desteklemek üzere tasarlanmıştır. Müşteri, aşağıda tanımlanan parametreler çerçevesinde bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanağının optimum performansını deneyimleyecektir:

- Yılda 300.000'e kadar yeni vakayla birlikte çalışmak;
- Günde 20.000'e kadar Case Artifact'i içe almak ve depolamak; ve
- Günde 1000 kadar vakayı tamamlayan ve aktif olarak çalışan 300'e kadar eşzamanlı bilgi çalışanı.

### 2.1.2 Case Manager Division

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanağı, orta ölçekli kuruluşları desteklemek üzere tasarlanmıştır. Müşteri, aşağıda tanımlanan parametreler çerçevesinde bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanağının optimum performansını deneyimleyecektir:

- Yılda 1.500.000'a kadar yeni vakayla birlikte çalışmak;
- Günde 100.000'e kadar Case Artifact'i içe almak ve depolamak; ve
- Günde 5000 kadar vakayı tamamlayan ve aktif olarak çalışan 2,000'e kadar eşzamanlı bilgi çalışanı.

### 2.1.3 Case Manager Enterprise

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanağı, büyük ölçekli kuruluşları desteklemek üzere tasarlanmıştır. Müşteri, aşağıda tanımlanan parametreler çerçevesinde bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanağının optimum performansını deneyimleyecektir:

- Yılda 3.000.000'a kadar yeni vakayla birlikte çalışmak;
- Günde 200.000'e kadar Case Artifact'i içe almak ve depolamak; ve
- Günde 10.000 kadar vakayı tamamlayan ve aktif olarak çalışan 5,000'e kadar eşzamanlı bilgi çalışanı.

## 2.2 Depolama Yetkisi

Müşterinin seçilen Eşgörünümle birlikte yapılandırılacak uygun miktarda Case Manager Storage satın alması gerekir.

## 2.3 Kullanıcı Yetkisi

Müşterinin, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına erişim verilen her bir benzersiz Yetkili Kullanıcı için Case Manager yetkilerini edinmesi gerekir.

## 3. İsteğe Bağlı Yetkiler

### 3.1 Case Manager Harici

Müşterinin, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına erişim verilen her bir benzersiz Harici Kullanıcı için Case Manager External yetkilerini edinmesi gerekir.

### 3.2 Case Manager Development Environment

Müşteri, test ve geliştirme amaçlarıyla ayrı bir eşgörünüm satın alabilir. Case Manager Geliştirme Ortamı yalnızca geliştirme ve test amaçlarıyla kullanılmak üzere tasarlanmıştır. Bu geliştirme ortamı üretim amaçlarıyla kullanılamaz.

- Geliştirme ortamı, yüksek düzeyde kullanılabilirlik veya olağanüstü durum kurtarma özellikleri sağlamaz.
- Geliştirme ortamı 500 GB depolama alanıyla birlikte gelir. Daha fazla depolama alanı gerekirse, Müşteri, ek Case Manager Depolama yetkileri satın alabilir.

## 4. İş Sürekliliği

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı, aşağıda belirtilen iş sürekliliği amaçlarını desteklemek üzere yapılandırılmıştır. İş Sürekliliği amaçları, kuruluş açısından kritik öneme sahip iş işlevlerinin birincil bilgi işlem lokasyonundaki bir olağanüstü durumu takiben makul kısalıkta bir süre içinde en düşük düzeyde veri kaybıyla yeniden çalışır durumda olacak şekilde kurtarılmasını sağlamaya yardımcı olur. Birincil bilgi işlem lokasyonundaki bir arızanın, ikincil lokasyondaki yedek sisteme geçişi sağlayacağına garanti altına alındığı durumda, iş sürekliliği planları ve bununla ilişkili etkinlikler aşağıda belirtilen olağanüstü durumdan kurtarma amaçlarını desteklemek üzere IBM tarafından yürütülür.

İş Sürekliliği Amaçları	
Olağanüstü Durumdan Kurtarma Noktası Amacı	4 saat
Olağanüstü Durumdan Kurtarma Süresi Amacı	Birbirini izleyen 4 saat içinde

**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 anlar.

**1. Tanımlar**

- a. **Kullanılabilirlik Alacağı** – doğrulanmış bir Talep için IBM tarafından sağlanacak olan çözümü ifade etmektedir. Kullanılabilirlik Alacağı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına ilişkin abonelik ücretlerini kapsayan 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 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** – Müşterinin kullanım yetkisine sahip olduğu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar Olanağı için işlem gerçekleştiren üretim sisteminin kullanılabilir olmadığı bir zaman aralığını ifade eder. Kapalı kalma süresi, aşağıda belirtilen nedenlerle 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 Müşteri sistem yönetimindeki, komutlarındaki ya da programlamasındaki hatalar;
  - (5) Müşteriden kaynaklanan güvenlik ihlali ya da Müşteri tarafından gerçekleştirilen herhangi bir güvenlik testi; veya
  - (6) IBM'in Müşteri ya da Müşterinin adına bir üçüncü kişinin sağlamış olduğu herhangi bir tasarıma, belirtme ya da yönergeye uyması.
  - (7) Kök neden analizi sonucunda belirlenen hataların Müşterinin maddi işlemleri ya da ihmalleri sonucunda ortaya çıkması.
- e. **Olay** – bir hizmet seviyesi sözleşmesinin karşılanamamasına neden olan bir durumu ya da bütün olarak bir dizi durumun bütününü 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 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, aynı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki aynı Olay için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu olmayacaktır.

- d. 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 İçin Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda geçerli olan İlişkili Toplu Alıma Göre Önerilen Fiyat, %50 oranında indirim uygulanarak esas alınacaktır.
- e. 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 ellisinden (%50) 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 Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
%99,0'dan az	%5
%97,0'ten az	%10
%95'ten az	%25
%90'dan az	%50

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.

Örnek: Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde toplam 440 dakika Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 440 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.760 dakika <hr/> 43.200 toplam dakika	= Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında %98,98 oranında Ulaşılan Hizmet Seviyesi için %5 oranında Kullanılabilirlik Alacağı
--	--

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