

# 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, 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 Case Manager Bronze 2.0
- IBM Case Manager Silver 2.0
- IBM Case Manager Gold 2.0
- IBM Case Manager Platinum 2.0
- IBM Case Manager Storage Add-On 2.0
- IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0
- IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

### 2. Ücret Ölçüleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsü kapsamında sağlanır.

- Yetkili Kullanıcı**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına herhangi bir araç ile (örneğin: bir çoklayıcı program, aygıt veya uygulama sunucusu aracılığıyla) herhangi bir şekilde doğrudan veya dolaylı olarak erişebilen her bir Yetkili Kullanıcı için ayrı bir yetki edinilmesi gerekir. Müşteri, Yetki Belgesinde 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 Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca erişilmesine ve kullanılmasına imkan tanıyan her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- Terabayt** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Terabayt, 2 üssü 40 bayta eşittir. Müşteri, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları tarafından işlenen toplam Terabayt sayısını karşılamak için yeterli sayıda yetkiye sahip olmalıdır.

### 3. Ücretler ve Faturalama

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

#### 3.1 Kısmi Aylık Ücretler

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

#### 4. 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.

#### 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 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 süreçlerine 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	<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
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 Yazılımları Olanağına İlişkin Ek Koşullar

##### 6.1 Harici Kullanıcı Erişimi

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara harici kullanıcı erişimi vermeyi tercih edebilir. Müşteri, a) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilgili olarak harici kullanıcılar tarafından yöneltilen tüm iddialar veya b) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının bu harici kullanıcılar tarafından hatalı kullanımı da dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, bu harici kullanıcılardan sorumludur.

## 6.2 Sanal Özel Ağ (VPN)

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara veya bir süreç uygulamasına güvenli bir şekilde bağlanmak amacıyla bir yazılım Sanal Özel Ağ (VPN) bağlantısından yararlanmayı tercih edebilir. Müşterinin yazılı olarak istekte bulunması üzerine Sanal Özel Ağ (VPN) ilişkin bilgiler sağlanacaktır.

## 6.3 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 iletiminin gerçekleştirilmesi 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.

## 6.4 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 Yazılımlarının etkinliğine ilişkin kullanım istatistikleri ve bilgileri toplamak için yapmaktadır. Müşteri, elde edilen 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, uygulanabilir olan hukuka uygun olarak işlemesi için 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.

## 6.5 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

IBM Case Manager for Cloud (IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları) Olanakları, 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.
- Güvenli, sanal ve özel bir altyapı, Olağanüstü durumdan kurtarma desteği sağlamak amacıyla üretim verilerini ikincil bir konuma eşleme
- 4 TB'a kadar giden bant genişliği; daha yüksek bant genişliği için ayrıca fiyat verilir
- 7 gün 24 saat boyunca üretim ortamı izleme, geçiş halinde ve atıl durumda veri şifreleme, virüs tarama, izinsiz giriş algılama / güvenlik açığı test hizmetleri, yazılım yamaları ve yazılım büyütme (ayrı fiyat verilen uzantılar veya özel yapılandırmalar için gerekli olan veri geçiş hizmetleri veya etkinlikleri)
- Active Directory Bütünleştirilmesi

Dahil Edilen Seçenekler: (Microsoft Active Directory veya IBM Tivoli Directory Server)

- IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı LDAP Sunucusunda kimlik doğrulama ve iş yerinde Müşteri LDAP'ına geri eşleme:
  - Müşteri etki alanında bulunan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımında (Salt Okunur) bir etki alanı denetleyicisi sağlama.
  - Müşteri, bulut ortamına yönelik tüm son kullanıcı erişimini (gruplar, kimlikler, erişim) yönetir.
  - Müşteriye Tüm Yönetici haklarının sağlanması
- Müşterinin kullanıcıları yönettiği IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı LDAP sunucusunda kimlik doğrulama (Müşteri etki alanında değil).

- Kimlik doğrulama için iş yerindeki Müşteri etki alanı denetleyicisine yönlendirme:
  - Olası performans etkileri
  - Oturum ömrünü için kimlik doğrulama gerçekleştirir

Diğer yapılandırmalar (örn. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına yönelik LDAP dosya dizinin manuel veya komut dosyalı bölümleri; SAML, MS Federasyon Hizmetleri, vb. dahil birleştirme seçenekleri) için ayrıca fiyat verilir.

Hizmet bildirim kapsamında ek ücret karşılığında özel çözüm uygulama, yapılandırma ve bütünleştirme hizmetleri sağlanır.

## 2. Gerekli Yetkiler

Müşterinin, aşağıda açıklandığı gibi Temel Hizmet Olanağı için bir abonelik satın alması gerekir.

### 2.1 Temel Hizmet Olanağı Yetkisi

Her temel olanak, belirli miktarda veri hacmini ve kullanıcı operasyonlarını, aşağıda açıklandığı gibi işleme kapasitesini belirtir. Kapasite açıklamalarının, Müşterinin, planlı iş yükleri için uygun bir yapılandırma seçmesine yardımcı olacak yönergeler olması hedeflenmiştir. Gerçek sonuçlar, kullanıma bağlı olarak değişebilir.

#### 2.1.1 IBM Case Manager Bronze 2.0

- Bronze yapılandırmanın amacı, yılda 30.000'e kadar yeni vakayı desteklemektir. Bu tür bir dağıtım genel olarak günde 500'e kadar vaka çıktı belgesi alınmasını ve depolanmasını ve günde 200 vakayı tamamlayan ve eşzamanlı olarak çalışan 50'ye kadar bilgi çalışanını destekleyecektir.
- Bronze yapılandırma, 1 TB'lık Depolama sağlar; ek depolama yetkisi ayrıca satın alınabilir.

#### 2.1.2 IBM Case Manager Silver 2.0

- Silver yapılandırmanın amacı, yılda 300.000'e kadar yeni vakayı desteklemektir. Bu tür bir dağıtım genel olarak günde 20.000'e kadar vaka çıktı belgesi alınmasını ve depolanmasını ve günde 1.000 vakayı tamamlayan ve eşzamanlı olarak çalışan 250'ye kadar bilgi çalışanını destekleyecektir.
- Silver yapılandırma, 1 TB'lık Depolama sağlar; ek depolama yetkisi ayrıca satın alınabilir.

#### 2.1.3 IBM Case Manager Gold 2.0

- Gold yapılandırmanın amacı, yılda 750.000'e kadar yeni vakayı desteklemektir. Bu tür bir dağıtım genel olarak günde 50.000'e kadar vaka çıktı belgesi alınmasını ve depolanmasını ve günde 2.500 vakayı tamamlayan ve eşzamanlı olarak çalışan 1.000'e kadar bilgi çalışanını destekleyecektir.
- Gold yapılandırma, 3 TB'lık Depolama sağlar; ek depolama yetkisi ayrıca satın alınabilir.

#### 2.1.4 IBM Case Manager Platinum 2.0

- Platinum yapılandırmanın amacı, yılda 3.000.000'a kadar yeni vakayı desteklemektir. Bu tür bir dağıtım genel olarak günde 200.000'e kadar vaka çıktı belgesi alınmasını ve depolanmasını ve günde 10.000 vakayı tamamlayan ve eşzamanlı olarak çalışan 5.000'e kadar bilgi çalışanını destekleyecektir.
- Platinum yapılandırma, 5 TB'lık Depolama sağlar; ek depolama yetkisi ayrıca satın alınabilir.

## 3. İsteğe Bağlı Yetkiler

### 3.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0

Müşteri, seçilen yapılandırmada yer alan TB'lık depolamayı aştığında, ek yetki satın almalıdır.

### 3.2 IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0

Müşteri, test ve geliştirme amaçlarıyla ayrı bir eşgörünüm satın alabilir. Bu geliştirme ortamı üretim amaçlarıyla kullanılamaz.

- a. Üretim dışı ortam yapılandırması, Bronze yapılandırmayla aynı şekilde boyutlandırılır.
- b. Üretim dışı ortam, yüksek düzeyde kullanılabilirlik veya olağanüstü durum kurtarma olanakları sağlamaz.

### 3.3 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

Müşteri, seçilen bir sanal özel ortamı tek bir kiracı özel altyapısına büyütebilir. Buna, 20 TB'a kadar giden bant genişliği dahildir; daha yüksek bant genişliği için ayrıca fiyat verilir.

#### 4. Veri Sınıflandırma

Bu çözüme ilişkin veri sınıflandırmada, Müşteri açısından hassas olarak sınıflandırılan veriler varsayılan değer olarak alınır. IBM, hedeflenen iş yükü için Müşteri tarafından istendiğinde diğer yasal düzenleme gereksinimlerini ele almak için müşteriyile birlikte çalışacaktır ve bu çözüm mimarisini ve hizmet ücretlerini etkileyebilir. Tüm veriler, FIPS 1402 Seviye 1 uyumlu tam disk şifreleme kullanılarak korunur.

#### 5. İş Sürekliliği

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, 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 sağlayacağını garanti altına alındığı durumda, iş sürekliliği planları ve bununla ilişkili etkinlikler aşağıda belirtilen olağanüstü durumdan kurtarma amaçlarını desteklemek üzere IBM tarafından yürütülür.

İş Sürekliliği Hedefleri	
Kurtarma Noktası Hedefi	4 saat
Kurtarma Süresi Hedefi	<ul style="list-style-type: none"><li>• İkincil bir eşdeğer Temel Hizmet yetkisi satın alındığında arka arkaya 4 saat.</li><li>• İkincil Temel Hizmet yetkisi satın alınmazsa, arka arkaya en az 24 saat.</li></ul>

## Ek B

IBM, Yetki Belgesinde belirtildiği şekilde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi bir garanti değildir. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi yalnızca Müşteriye sağlanır ve yalnızca üretim ortamlarındaki kullanımlar için geçerli olur.

**1. Kullanılabilirlik Alacakları**

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımını etkileyen bir Olaydan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirimini kaydettirmelidir. Müşteri, her türlü sorun tanılama ve çözümleme sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin koşulları karşılanmadığında, sözleşmenin yürürlükte olduğu ayın sona ermesinden itibaren üç iş günü içerisinde bir destek bildirim kaydı talebinin gönderilmesi gerekir. Geçerli Hizmet Seviyesi Sözleşmesi talebine ilişkin telafi ücreti, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının sağlanamadığı üretim sistemi işlemleri boyunca geçen süre ("Kapalı Kalma Süresi") esas alınarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için gelecekte Müşteri tarafından kesilecek bir faturaya ilişkin alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapanma olayını raporladığı zamandan başlayıp IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının yeniden yüklendiği zamana kadar geçen süre esas alınarak ölçülür ve bu süre, planlı ya da önceden duyurulmuş bir bakım için yapılan kesintiyi, IBM'in denetimi dışında ortaya çıkan nedenleri, Müşteri ya da üçüncü kişi içeriğinin veya teknolojisinin yarattığı sorunları, tasarımları ya da yönergeleri, desteklenmeyen sistem yapılandırmalarını veya platformlarını ya da diğer Müşteri hatalarını ya da Müşteri kökenli güvenlik sorunlarını veya Müşterinin güvenlik testlerini içermez. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu her Ay boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Sözleşmenin yürürlükte olduğu herhangi bir aya ilişkin toplam telafi ücreti, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının yıllık ücretinin on ikide birinin (1/12) yüzde ellisinden (%50) fazla olmayacaktır.

**2. Hizmet Seviyeleri**

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılabilirliği

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Telafi ücreti (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
<%99	%5
< %97	%10
< %95	%25
<%90	%50

\* Aylık abonelik ücreti, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının bir IBM Çözüm Ortağından edinilmiş olması durumunda, talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda geçerli olan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı güncel liste fiyatına %50 oranında indirim uygulanarak hesaplanır. IBM, geri ödemeyi doğrudan Müşteriye yapacaktır.

Kullanılabilirlik yüzdesel olarak ifade edilir ve aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam dakika sayısından sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkartılır ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür.

Örnek: Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde 440 dakika toplam 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 içinde %98,9 oranında kullanılabilirlik için yüzde beş (%5) oranında kullanılabilirlik alacağı
--	---

Kabul eden:

**Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı** adına ("**Müşteri**")

İmza \_\_\_\_\_

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

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

İmza \_\_\_\_\_

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: