

IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

IBM QRadar 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 QRadar on Cloud Basic Service
- IBM QRadar on Cloud 1K EPS Upgrade
- IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade
- IBM QRadar on Cloud Data Capacity 1K EPS Upgrade
- IBM QRadar on Cloud Flows Add-On
- IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management Add-On

2. Ücret Ölçüleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, İşlem Belgesinde belirtilen şekilde aşağıdaki ücret ölçülerinden biri kapsamında satılır:

- 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 tanınan her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- Saniye Başına Olay (O/S)** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilebileceği ölçü birimidir. Bir Olay, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları tarafından işlenen veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımıyla ilgili olarak belirli bir olayın ortaya çıkmasıdır. Müşteri, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları tarafından toplanan ve işleme konan saniye başına Olay sayısını kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının amaçları açısından, Olay, belirli bir amaçla işlenebilecek olan ve bir sunucudan, uygulamadan ya da aygıttan oluşturularak günlüğe alınabilen bir olaydır.

- Dakikada On Bin Akış** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Akış, iki anasistem arasındaki iletişimlerin bir kayıdır. Aynı kaynak IP'yi, hedef IP'yi, kaynak bağlantı noktasını, hedef bağlantı noktasını ve protokolü içeren tüm paketler tek bir Akış kaydı oluşturacak şekilde birleştirilir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları tarafından yönetilen ya da işlenen, en yakın On Bine yuvarlanmış olarak, bir dakikadaki en fazla Akış sayısını karşılamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.
- 256 Varlık** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Varlık, yönetilecek somut bir kaynak veya değerli bir öğedir, örneğin üretim ekipmanı, tesisler, nakliye, BT donanım ve yazılımları. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarında benzersiz bir tanıtıcıya sahip

herhangi bir kaynak veya öge ayrı bir Varlıktır. Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı tarafından erişilen veya yönetilen, en yakın 256'ya yuvarlanmış olarak, Varlıkları kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir. Her 256 Varlık yetkisi, 256 Varlığı temsil eder.

3. Ücretler ve Faturalama

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için ödenecek tutar bir İşlem Belgesinde belirtilir.

3.1 Kısmi Aylık Ücretler

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

4. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Abonelik Süresi Yenileme Seçenekleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişimin 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 belirlenen sürenin sonunda sona mı ereceği belirtilir.

Otomatik yenileme için: müşteri, sürenin sona erme tarihinden en az doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını yenilemeyeceğini bildirmedeği 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

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 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	Kritik iş etkisi/hizmet devre dışı: 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 eder. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirir.	1 saat içinde ABD/Kanada dışında 24 iş saati içinde	7x24
2	Önemli düzeyde iş etkisi: Hizmetin bir iş özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da Müşteri iş teslim tarihlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	2 iş saati içinde ABD/Kanada dışında 24 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
3	Önemsiz düzeyde iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde ABD/Kanada dışında 24 iş saati içinde	P-C mesai saatleri

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
4	Asgari düzeyde iş etkisi: Bir sorgu veya teknik olmayan istek	1 iş günü içinde ABD/Kanada dışında 24 iş saati içinde	P-C mesai saatleri

6. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanağına İlişkin Ek Koşullar

6.1 Genel

Müşteri, IBM'in bir basın veya pazarlama iletişiminde Müşteriyi IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının bir abonesi olarak kamuya açık bir şekilde referans verebileceğini kabul eder.

6.2 Tanımlama Bilgileri

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 kişisel veriler toplayabileceğini bildiğini ve bu bilgilerin toplanmasını kabul eder. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya Müşteriyle olan etkileşimlerin kişiye özel yapılması amacıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının etkinliğine ilişkin kullanım istatistikleri ve bilgileri toplamak için yapmaktadır. Müşteri, IBM'in toplanan kişisel verileri, 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 verilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

6.3 Etkinleştirme Yazılımları – Ek Koşullar

Müşteri, Etkinleştirme Yazılımının en çok on (10) kopyasını kurabilir ve kullanabilir. Müşterinin, Etkinleştirme Yazılımını kullanımı, bu Kullanım Koşullarının ve bunlarla birlikte gönderilen geçerli lisans sözleşmesinin koşullarına tabidir. Etkinleştirme Yazılımının kullanımıyla ilgili olarak geçerli lisans sözleşmesinin koşullarının, bu Kullanım Koşullarında yer alan koşullarla çakışması durumunda, işbu Kullanım Koşullarında yer alan koşullar daha öncelikli olarak uygulanacaktır.

6.4 Verilerin İşlenmesi

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına gönderilen Müşteri verileri, ABD, Kanada, Almanya ve Brezilya'da saklanacaktır.

Aşağıda belirtilen ülkelerde bulunan IBM çalışanları ve altyüklenicileri de IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına sağlanacak desteğin bir parçası olarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına gönderilmiş olan Müşteri verilerine erişebilirler:

- ABD
- Suudi Arabistan
- Hindistan
- Avustralya
- Japonya
- Belçika
- Kosta Rika
- Brezilya
- Polonya
- İrlanda
- Birleşik Krallık
- Almanya
- Kanada

6.5 IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının Hukuka Uygun Kullanımı

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Müşteriye, güvenlik ortamını ve verilerini iyileştirmesinde yardımcı olmak üzere tasarlanmıştır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımı, gizlilik, veri koruması, istihdam ve elektronik iletişim ve depolama da dahil olmak üzere, çeşitli yasa ve yönetmeliklere tabi olabilir. Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, yalnızca yasal amaçlarla ve yasal biçimde kullanılabilir. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını, geçerli yasa, yönetmelik ve ilkelere uygun olarak kullanmayı kabul eder ve bunlara uymaya ilişkin tüm sorumluluğu üstlenir. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını hukuka uygun olarak kullanmasını sağlamak için gereken onayları, izinleri veya lisansları alacağını veya aldığını beyan eder.

6.6 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.

6.7 Kişisel Veriler

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Müşterinin geçerli gizlilik yasaları kapsamında kişisel veri olarak değerlendirilebilecek bilgiler içeren içeriği girmesine ve yönetmesine olanak sağlayacaktır. Bu bilgiler arasında aşağıdakiler yer alır:

- Kişilerin adları
- E-posta adresleri
- Kullanıcı kimlikleri/oturum açma adları
- IP adresleri/MAC adresleri
- URL'leri
- Coğrafi konum bilgileri
- Aygıt Kimlikleri ve Seri Numaraları

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, kişisel veriler veya özel nitelikli kişisel veriler gibi yasal düzenlemeye tabi içeriğe ilişkin herhangi bir özel güvenlik gereksinimine uygun olarak tasarlanmamıştır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının Müşteri tarafından IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları ile bağlantılı olarak kullanılan içeriğin türü açısından Müşterinin gereksinimlerini karşılayıp karşılamadığını belirlemekten Müşteri sorumludur.

7. Güvenlik Verileri

IBM, raporlama etkinliklerini içeren IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının bir parçası olarak, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Hizmetinden toplanan önceden anonim hale getirilen ve/veya bir araya getirilen bilgileri ("Güvenlik Verileri") hazırlayacak ve sağlayacaktır. Güvenlik Verileri, Müşteriyi veya aşağıda (d) bölümünde sağlananlar dışındaki bir kişiyi tanımlamayacaktır. Müşteri, bu belgede ayrıca IBM'in Güvenlik Verilerini yalnızca aşağıdaki amaçlarla kullanabileceğini ve/veya kopyalayabileceğini kabul eder:

- a. Güvenlik Verilerinin yayınlanması ve/veya dağıtılması (örneğin; siber güvenlikle ilgili derlemelerde ve/veya analizlerde)
- b. Ürün veya hizmetlerin geliştirilmesi veya iyileştirilmesi
- c. Dahili olarak veya üçüncü kişilerle birlikte araştırma yürütülmesi; ve
- d. Doğrulanmış üçüncü kişi fail bilgilerinin yasalara uygun olarak paylaşılması.

IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtiler

Ek A

IBM QRadar on Cloud olanağı, IBM Security QRadar SIEM ürününe dayanarak IBM Bulut üzerinden gelişmiş bir güvenlik istihbaratı çözümü sunar. Bu çözüm, Müşterinin tesislerinde ve bulut ortamlarında oluşturulan olayları toplamasını, aralarında ilişkiler kurmasını ve depolamasını ve tesislerinde devreye alınmış olan bir QRadar SIEM ürününün yardımıyla güvenlik ve tehdit yönetimini gerçekleştirmesini sağlar. IBM, bu olanağın bir parçası olarak 7 gün/24 saat esasına göre altyapı izlemesini sağlar ve piyasaya sunulduğunda, en son yazılım seviyelerini veya kritik öneme sahip yamaları uygular.

1. IBM QRadar on Cloud Basic Service

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağı, ilk bulut altyapısı devreye alımını, sürekli bulut altyapısı izlemesini ve yazılım bakımını, Müşteri değişiklik isteklerinin ve sorunlarının ele alınmasını ve günlüğe alınan olayların toplanması ve işlenmesi için 1.000 EPS'lik bir kapasiteyi içerir.

2. İsteğe Bağlı Özellikler

2.1 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Upgrade

Bu olanak, günlüğe alınan olayların toplanması ve işlenmesi için 1.000 EPS'lik ek bir kapasite sağlayan bir hizmet yükseltmesidir. Müşteri, olanağın destekleyebileceği en yüksek EPS seviyesine kadar olmak üzere, bu yükseltmenin birden çok birimini satın alabilir.

2.2 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

Bu olanak, günlüğe alınan olayların toplanması ve işlenmesi için yalnızca geçici birkaç ay boyunca olmak üzere 1.000 EPS'lik ek bir kapasite sağlayan bir hizmet yükseltmesidir. Müşteri, olanağın destekleyebileceği en yüksek EPS seviyesine kadar olmak üzere, bu yükseltmenin birden çok birimini satın alabilir. Bu parçanın tasarlanmasındaki amaç, Müşterinin yıl çinde "zirve" yapan durumların gereksinimlerini geçici bir kapasite büyütmesi aracılığıyla karşılamasını sağlamaktır. Belirli bir sürenin sonunda, bu geçici kapasite artışı miktarı, Müşterinin ortamından kaldırılacaktır.

2.3 IBM QRadar on Cloud Data Capacity 1K EPS Upgrade

Veri kapasitesi büyütmesi, ek depolama ekler ve analizi genişletir. Kapasite büyütmesi, müşterilere 1 tam yıla kadar depolanmış veri sağlar.

IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Müşterinin, kendi ağı genelindeki etkinlikleri algılamasına, saptamasına ve yanıtlanmasına yardımcı olmak üzere Layer 7 uygulama görünürlüğü ve akış analizi sağlamak için IBM QRadar SIEM ve akış işlemcileriyle bütünleşir.

2.4 IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Toplayıcı ve işlemci, Müşteri Veri Ağ Geçidi üzerinde yazılım olarak devreye alınır. Verilerin akışı, ilişkiler ve portalda görünüm için sunulduğu barındırılan ortamda sağlanır. Toplayıcı, harici akış verileri işler ve Layer 3 ağ görünürlüğü sağlar.

2.5 IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management Add-On

Ağ aygıtını ve uygulama güvenliği güvenlik açıklarını proaktif bir şekilde algılar ve keşfeder, bağlam ekler ve iyileştirme ve risk azaltma etkinliklerinin öncelik sırasına koyulmasını destekler.

Ek B

IBM, Yetki Belgesinde belirtildiği şekilde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. Hizmet Seviyesi taahhüdü bir garanti değildir. Hizmet Seviyesi 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 masasında Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirim kaydı açtırmalıdır. Müşteri, her türlü sorun tanılama ve çözümlene sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin koşullarının karşılanamaması halinde, sözleşmenin yürürlükte olduğu ayın sona ermesinden itibaren üç iş günü içerisinde bir destek bildirim kaydı talebinin gönderilmesi gerekir. Geçerli Hizmet Seviyesi 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 olacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapanma olayını raporladığı zamandan itibaren 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 onundan fazla olmayacaktır.

Paket halindeki IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları (paket haline getirilmiş ve birleşik tek bir fiyat karşılığında tek bir ürün olarak satılan bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları) için telafi ücreti, her bağımsız Bulut Hizmetinin aylık abonelik ücreti değil, paket halindeki Bulut Hizmetinin aylık tek birleşik fiyatı temel alınarak hesaplanacaktır. Müşteri, herhangi bir zamanda, pakete dahil olan bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarından yalnızca birine ilişkin talep gönderebilecektir.

2. Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanılabilirliği aşağıdaki şekildedir:

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Ödemeler (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
< %99,5	%2
< %98	%5
< %96	%10

* 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 bir ay içindeki toplam dakika sayısından sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkartılır ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür.

Örnek: sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde 250 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda toplam 43.200 dakika - 250 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.950 dakika	= Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %99,4 oranında kullanılabilirlik için %2 oranında kullanılabilirlik alacağı
<hr/>	
43.200 toplam dakika	

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: