

IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

IBM Kenexa Talent Insights

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 Kenexa Talent Insights with 10 Users (10 Kullanıcı İçin)
- IBM Kenexa Talent Insights Additional User (Ek Kullanıcı)

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 ölçü süresi içerisinde erişilmesine ve kullanılmasına izin verilen her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- 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 benzersiz her 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 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 edinilmiş olmalıdır.

3. Ücretler ve Faturalama

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

3.1 Kurulum

Kurulum ücretleri, bir İşlem Belgesinde belirtilecektir.

3.2 Kısmi Aylık Ücretler

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

3.3 İsteğe Bağlı Olarak Sunulan Hizmet Ücretleri

İsteğe Bağlı olarak sunulan seçenekler, İşlem Belgesinde belirtilen ücret üzerinden isteğe bağlı seçeneğin Müşteri tarafından sipariş edildiği ayda faturalandırılacaktır.

4. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları 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 sağlandığı IBM tarafından Müşteriye bildirildikten sonra, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için teknik destek, e-posta, telefon 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 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: 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	P-C mesai saatleri

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
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 veya teknik olmayan istek	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

6. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanağına İlişkin Ek Koşullar

6.1 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 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, 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, 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.

6.2 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.

6.3 Normatif Veriler

Aksini belirten herhangi bir ifade dikkate alınmaksızın, yalnızca normatif araştırma, analizler ve raporlama amaçlarıyla, IBM kendisine sağlanan Müşteri içeriğini bu Kullanım Koşulları kapsamında toplu ve anonim biçimde saklayabilir ve kullanabilir (Böylece, Müşteri, gizli bilgilerin kaynağı olarak belirlenemez ve tek tek çalışanların ve/veya başvuru sahiplerinin belirlenmesine olanak tanıyan kişisel olarak tanımlanabilecek bilgiler çıkarılır). Bu bölümün hükümleri, işlemin sona ermesinden veya sona erdirilmesinden sonra da geçerli olacaktır.

6.4 Verilerin İşlenmesi

Tüm AB Üyesi Ülkelerde, İzlanda, Lihtenştayn, Norveç ve İsviçre'de gerçekleştirilen işlemler için aşağıda belirtilen koşullar geçerlidir:

Müşteri, herhangi bir Kişisel Veri dahil olmak üzere İçeriğin IBM tarafından sınır aşırı olarak aşağıda belirtilen ülkelerde işlenebileceğini kabul eder: Hollanda, İrlanda ve ABD.

Müşteri aynı zamanda, Müşterinin belirli hizmet destek yapısına bağlı olarak, herhangi bir Kişisel Veri dahil olmak üzere İçeriğin IBM tarafından sınır aşırı olarak aşağıda ayrıca belirtilen ülkelerde işlenebileceğini kabul eder: Avustralya, Brezilya, Kanada, Çin, Fransa, Finlandiya, Almanya, Hong Kong, Japonya, Yeni Zelanda, Güney Amerika, Meksika, Hollanda, Polonya, Singapur, Güney Afrika, İspanya, İsveç ve İsviçre.

Müşteri, IBM'in Bulut Hizmetlerinin sağlanması için makul ölçüler dahilinde gerekli olduğunu belirlediği durumlarda önceden bildirmek kaydıyla, bu ülke lokasyonu listesinde değişiklik yapabileceğini kabul eder.

IBM'in ABD-AB ve ABD-İsviçre Safe Harbor Çerçevesinin, Kişisel Verilerin Avrupa Ekonomik Bölgesine ya da İsviçre'ye aktarılmasında geçerli olmadığı durumlarda, taraflar ya da ilgili bağlı şirketleri Avrupa Komisyonu Kararı 2010/87/EU uyarınca üstlendikleri ilgili rollerine uygun olarak ayrı değişiklik yapılmamış ve isteğe bağlı maddeleri kaldırılmış AB Model Madde sözleşmeleri imzalayabilirler. Bu sözleşmelerden

kaynaklanan tüm ihtilaflar ya da sorumluluklar, bağlı şirketler tarafından imzalanmış olsa dahi, taraflar arasında ihtilaf ya da sorumluluk kendi aralarında bu Sözleşmenin koşullarından kaynaklanmış gibi kabul edilecektir.

6.5 Kişisel Bilgiler/Hassas Kişisel Bilgiler

IBM Kenexa Talent Insights, Müşterinin aday, işe alma ve çalışan verilerini girmesine, yönetmesine, sıralamasına ve görüntülemesine olanak sağlayan bir insan kaynakları hizmeti olanağıdır. Hizmet, özel olarak ayrılmış sanal özel ağ bağlantılarına sahip bir SoftLayer bulut bilişim ortamında sağlanmaktadır. Hizmet, Müşterinin geçerli gizlilik yasaları kapsamında kişisel ve hassas kişisel bilgiler olarak değerlendirilebilecek bilgileri kapsayan içeriği girmesine ve yönetmesine olanak sağlamaktadır:

- İletişim bilgileri (örneğin; adres, telefon ve cep telefonu numaraları, e-posta adresleri)
- Hassas kişisel bilgiler (örneğin, vatandaşlık numarası, doğum tarihi, vatandaşlık bilgisi, pasaport numarası, vs.)
- İş bilgileri (örneğin, eğitim, iş geçmişi, çalışma yeri, ücret, yan haklar ve performans)

6.6 Veri Tanımları

İnsan Kaynakları (İK) Veri Kaynağı – Bir İK veri kaynağı, aday takibi, ödüllendirme, eğitim yönetimi, ücret karşılaştırmalı değerlendirmesi, çalışan bağlılığı anketi, çalışan değerlendirmesi veya İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri (HRIS) gibi tekil bir İK uygulamasıdır. Müşteri İlişkileri Yönetimi sistemleri (MİY) ya da finansal veriler gibi İK analitiği için İK verileriyle birlikte kullanılan kaynakları da kapsayabilir.

Veri Kaynağı – Bir veri kaynağı, verilerin bir veri ambarından dışa aktarılmış olsa dahi, orijinal kaynak işlem sistemi olarak tanımlanır. Bir veri kaynağı, bir şablon ile desteklenir. Bu, önceden mevcut olan bir IBM Kenexa şablonuna ya da hizmetler tarafından oluşturulan özel bir şablona dayalı olabilir. Özel şablonlar, başlangıç paketi kapsamında ya da danışmanlık taahhüdü ek blokları ile sağlanan danışmanlık saatleri kullanılarak geliştirilmelidir.

Veri Ambarı – Bir veri ambarı, alınan verilerin türüne bağlı olarak çok sayıda veri kaynağı olarak değerlendirilebilir. Bir veri ambarından tek veri kaynağı, aday takibi, ödüllendirme, eğitim yönetimi, ücret karşılaştırmalı değerlendirmesi, çalışan bağlılığı anketi, çalışan değerlendirmesi veya İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri (HRIS) gibi bir İK uygulaması doğrultusunda yönlendirilen tek bir dosya veya 100 adetten az sütun içeren, üç adede kadar dosyadır.

6.7 Müşterinin Sorumlulukları

- IBM Kenexa Talent Insights'ı kullanırken, çalışanlara yaptığı veri gizliliği taahhütlerinin sürekliliğini sağlamaktan Müşteri sorumludur.
- Müşterinin, uygun verilerle kullanıcı erişimini sınırlamak için kullanıcı türleri ataması gerekli olacaktır.
- İsteğe bağlı danışmanlık ya da veri bütünleştirme hizmeti taahhütleri satın alındığında, verilerin belirlenmesinin ve teslim edilmesinin desteklenmesi ve aynı zamanda verilerin karşılaştırılan proje zaman çizelgesi uyarınca zamanında teslim edilmesi için uygun teknik ve İnsan Kaynakları (İK) konu uzmanlığının ve kaynaklarının sağlanmasından Müşteri sorumlu olacaktır. Verilerin teslim edilmesinde oluşacak gecikmeler, projelerin uygulanmasını, genel proje zaman çizelgelerini ve maliyeti etkileyebilir.
- Müşteri başlangıç paketi taahhütlerine, isteğe bağlı danışmanlık taahhütlerine ve/veya veri hazırlama taahhütlerine başlamaya hazır olduğunu teyit ettiğinde ve başlatma gerçekleştirildiğinde, hizmetlerin (aşağıda ayrı bir maddede açıklanan veri yenilemeleri hariç olmak üzere) 3 ay içerisinde kullanılması gerekmektedir, aksi halde hizmet süresi sona erer. Aynı zamanda satın alınan çok sayıda taahhüdün aynı zamanda başlatılması gerekli değildir, ancak bağımsız başlatmalar gerçekleştirildikten sonra aynı sona erme süresi geçerli olacaktır.
- Hizmetlerin tamamlanmasının ya da süresinin sona ermesinin ardından, küresel destek aracılığıyla Müşteriye destek sağlanacaktır. Hizmet taahhüdünün sona ermesinin ardından veri ya da danışmanlık ekibi tarafından sürekli destek sağlanmayacaktır. Çok sayıda yılı kapsayan başlangıç paketlerinin satın alındığı durumlarda, her danışmanlık taahhüdünün karşılaştırılabilir bir başlatma ve taahhüt süresi bulunacaktır. Çok sayıda yılı kapsayan başlangıç paketleri kapsamındaki taahhütler arasında destek, küresel destek tarafından sağlanacaktır.

- Veri yenileme taahhütleri satın alındığında (aylık ya da üç aylık), veriler kararlaştırılan proje zaman çizelgesine uygun olarak ve düzenli aralıklarla teslim edilecektir. Müşteriler bir yenilemeyi atlayamaz. Planlanan bir yenileme zaman aralığının üzerinden 5 iş gününden uzun süre geçmiş olması durumunda, yenileme kullanılmış olarak addedilecektir. Veri yenilemeleri ve diğer hizmet taahhütleri, ürün aboneliği sona erdikten sonra devam etmeyecektir ve ücreti iade edilmeksizin otomatik olarak sona erdirilecektir.
- Talent Insights açıkça İK analitiği için tasarlanmıştır, bu nedenle İK dışı veriler yalnızca İK analitiğinin desteklenmesi amacıyla araca aktarılabilir. Hangi verilerin yüklenmeye uygun olduğuna ilişkin yönergeler uymak Müşterinin sorumluluğundadır.

IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtiler

Ek A

1. IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users (10 Kullanıcı İçin)

IBM Kenexa Talent Insights, kullanıcıların kendi insan kaynakları verilerinden kısa sürede öngörü elde etmelerine yardımcı olan bir yetenek analitiği çözümdür.

- Kılavuzlu veri keşfetme - kullanıcılar için veri keşfetmeyi başlatmak amacıyla bir dizi önceden tanımlanmış yetenek sorusu arasından seçim yapma olanağıdır. Sorular, kullanılan yetenek verileri şablonlarını esas alır.
- Dil - yalnızca İngilizce olarak sağlanır.
- Erişim - Müşteriye hem Üretim hem de Test amacıyla kullanılmak üzere tek bir ortam sağlanır. Müşteriye her kullanıcı için Talent Insights'a erişim amacıyla bir kullanıcı adı ve parola ile birlikte bir url adresi sağlanır. IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization veya IBM Kenexa BrassRing on Cloud ürününü satın alan Müşteriler, tek oturum açma özelliğine sahip portal aracılığıyla Talent Insights'a erişebileceklerdir.
- 10 kullanıcı içerir.
- IBM Kenexa Talent Insights'ı kullanırken, çalışanlara yapılan veri gizliliği taahhütlerinin korunmasından Müşteri sorumludur.

2. İsteğe Bağlı Ürünler

2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User (Ek Kullanıcı)

IBM Kenexa Talent Insights Additional User (Ek Kullanıcı), temel abonelik kapsamındaki 10 kullanıcıya ek olarak Yetkili Kullanıcı yetkisi sağlayan bir abonelik hizmetidir.

2.2 IBM Kenexa Talent Insights Additional Services (Ek Hizmetler)

	Starter Pack Engagement – Year 1 (Başlangıç Paketi Taahhüdü - 1.Yıl)	Starter Pack Engagement – Year 2* (Başlangıç Paketi Taahhüdü - 2.Yıl)	Starter Pack Engagement – Year 3** (Başlangıç Paketi Taahhüdü - 3.Yıl)	Data Preparation Services Engagement (Veri Hazırlığı Hizmetleri Taahhüdü)	Data File Refresh Engagement (Veri Dosyası Yenileme Taahhüdü)	Workforce Consulting Engagement (İş Gücü Danışmanlığı Taahhüdü)
1. Aşama – İş Sorununun Tanımlanması	✓	✓	✓	✓ ***		✓
2. Aşama – Verilerin Alınması	✓			✓	✓	
3. Aşama – Veri Profili Oluşturulması	✓			✓		
4. Aşama – Verilerin Dönüştürülmesi	✓			✓		
5. Aşama – Verilerin Şekillendirilmesi	✓			✓	✓	

	Starter Pack Engagement – Year 1 (Başlangıç Paketi Taahhüdü - 1.Yıl)	Starter Pack Engagement – Year 2* (Başlangıç Paketi Taahhüdü - 2.Yıl)	Starter Pack Engagement – Year 3** (Başlangıç Paketi Taahhüdü - 3.Yıl)	Data Preparation Services Engagement (Veri Hazırlığı Hizmetleri Taahhüdü)	Data File Refresh Engagement (Veri Dosyası Yenileme Taahhüdü)	Workforce Consulting Engagement (İş Gücü Danışmanlığı Taahhüdü)
6. Aşama – Verilerin Özelleştirilmesi	✓			✓		
7. Aşama – Analiz ve Öngörüler	✓	✓	✓			✓
8. Aşama – İnceleme ve Toparlama	✓	✓	✓			✓

*İki yıllık başlangıç paketi taahhütleri, yukarıda 1. ve 2. Yıl için belirtilen hizmetlerin tamamını kapsamaktadır.

**Üç yıllık başlangıç paketi taahhütleri, yukarıda 1., 2. ve 3. Yıl için belirtilen hizmetlerin tamamını kapsamaktadır.

***Veri Hazırlama Hizmetlerinin 1. Aşaması, YALNIZCA bir 'Veri Gereksinimleri ve Kullanılabilirliği İncelemesi'ni kapsayacaktır.

Aşamaların Tanımları

a. 1. Aşama (Başlangıç Paketi Taahhütleri) - İş Sorununun Tanımlanması

- Uzaktan yönetilen başlangıç toplantısı
 - Müşteriye özgü iş sorunları, Müşteri ile IBM tarafından özel olarak görevlendirilen danışmanın işbirliği aracılığıyla tanımlanır ve öncelikleri belirlenir.
 - Müşterinin temel iş sorununun/sorunlarının, stratejik hedefinin/hedeflerinin ve Talent Insights için veri ilgi alanlarının belirlenmesi ve taahhüt için tek analiz alanının belirlenmesi.

Teslim edilecek malzemeler:

- Başlangıç sunusu ve iş sorunları/stratejik hedefler ile taahhüdün odak noktası olarak kararlaştırılan tek analiz alanını açıklayan yazılı bir özet. Ön veri kaynaklarının IBM tarafından belirlenmesi.
- Veri gereksinimleri ve kullanılabilirliği incelemesi
 - IBM danışmanının Müşteri ile işbirliği içerisinde inceleyeceği tek analiz alanının seçilmesi için temel iş sorunlarının ve stratejik hedeflerin önceliklerinin belirlenmesi.
 - Başlangıç paketine dahil olan üç veri kaynağı, danışmanlık taahhüdüne ve aynı zamanda daha geniş çaplı Müşteri odaklı analitiğe dahil olan temel analiz alanının desteklenmesi için yeterince geniş kapsamlı olacak şekilde yapılandırılacaktır.
 - Diğer analiz alanları, ek danışmanlık taahhütleri satın alınarak desteklenebilir.
 - Kararlaştırılan veri kaynakları için alınacak ve teslim edilecek veri öğelerinin tanımlanması.

Teslim edilecek malzemeler:

- Verilerin teslim edilmesi için veri yapısına ilişkin öneriler. Bu, mevcut ve uygun olduğu durumlarda, başlangıç noktası olarak önceden var olan şablonlar kullanılarak gerçekleştirilecektir.

*** 1. Aşama - Veri Hazırlığı Hizmetleri Taahhüdü İçin: Veri Gereksinimleri ve Kullanılabilirliği İncelemesi

Veri kaynağı gereksinimlerinin incelenmesi ve Talent Insights İK uygulaması veri şablonlarıyla eşleştirilmesi. (Bu hizmete başlangıç toplantısı dahil değildir).

- Kararlaştırılan veri kaynakları için alınacak ve teslim edilecek veri öğelerinin belirlenmesi.

Teslim edilecek malzemeler:

- Verilerin teslim edilmesi için veri yapısına ilişkin öneriler. Bu, veri hizmetlerinin danışmanlık olmaksızın sağlandığı durumlarda, başlangıç noktası olarak önceden var olan şablonlar kullanılarak gerçekleştirilecektir. Danışmanlığın veri kurulumu ile birlikte satın alındığı ve kullanıldığı durumlarda, özel şablonlar geliştirilebilir.

b. 2. Aşama - Verilerin Alınması

Dosyaların IBM tarafından işlenmek üzere teslim edilmesi.

- Üçüncü kişi veri kaynakları
 - Dosyanın gönderilmesine ilişkin bilgiler Müşteriye sağlanır.
 - Müşteri, veri dosyalarını IBM'e teslim eder.
 - Dosyalar, standart alanlar için gereken sütun adlandırma kurallarına uygun olarak, IBM tarafından önceden tanımlanmış csv stilinde şablonlar biçiminde teslim edilecektir.
 - Bir veri kaynağının desteklenmesi için kullanılan tamamen özelleştirilmiş şablonlar, 3 adede kadar ayrı, ancak birbiriyle bağlantılı dosyadan oluşabilir.
 - Bir şablon içindeki her dosyanın boyutu en fazla 250 MB ya da en fazla 100 adet sütun olabilir. Veri kaynaklarının dosya sayısına, boyutuna ya da sütun sayısına ilişkin kriterlerden herhangi birini aşması durumunda, bunlar birden fazla veri kaynağı olarak dikkate alınacaktır ve buna uygun olarak ücretlendirilecektir.
 - Veri hiyerarşileri desteklenecekse, demografik bilgiler ve diğer hiyerarşik veri ayrıntıları sağlanmalıdır.
 - IBM, satın alınan dosya güncellemeleri için gereken şekilde veri teslimat ve depolama araçlarını izler ve test eder.

Teslim edilecek malzemeler:

- Teslim almanın teyit edilmesi ve dosyaların gereksinimlere uygunluğu.
- Kenexa veri kaynakları
 - Bir bağlayıcı varsa, veriler günlük olarak sağlanacaktır ve yüklenecektir.

c. 3. Aşama - Veri Profili Oluşturulması

Veri kaynağı/kaynakları incelenir ve verilerin yapısını, içeriğini, ilişkilerini ve türetme kurallarını netleştirmek için dosyalar hakkındaki istatistik ve bilgiler toplanır.

- Eksik veriler, yanlış biçimli veriler ve tutarsız olarak biçimlendirilmiş verilerle ilgili ayrıntılar dahil olmak üzere veri dosyası kalitesine ilişkin genel bilgiler oluşturulur.
- Eksik veya yanlış biçimli veriler hakkında Müşteriye danışılır ve gerektiği şekilde yeni veri dosyaları sağlanır.
- Veri şekillendirme ve dönüştürme adımlarında uygulanacak kurallar ve prosedürler hakkında Müşteriye danışılır.
- Dosya eş anlamlı verileri ve özelleştirmesi ile taslak oluşturma gerçekleştirilir.
- Nihai dosyaların şekillendirme için kabul edilmesinden önce, Müşteri tarafından nihai dosyalar üzerinde üç defaya kadar değişiklik yapılmasına izin verilir.

Teslim edilecek malzemeler:

- Nihai dosya biçimlerinin belirlenmesi ve nihai dosyaların Müşteri tarafından teslim edilmesi. Dosya biçimlerinde gerçekleştirilen özelleştirmenin belgelenmesi.

d. **4. Aşama - Verilerin Dönüştürülmesi**

Veri kaynakları içindeki ve arasındaki genel yapının oluşturulması.

- IBM Kenexa, Kenexa ve üçüncü kişi veri kaynakları arasındaki dosya ilişkilerini inceler.
- IBM Kenexa, veri kümeleri arasındaki keşif için üst öge/yabancı öge temel ilişkilerini doğrular.
- IBM Kenexa, genel veri yapısı prototipini oluşturur.
- IBM Kenexa, veri yapısını doğrular ve test eder.

Teslim edilecek malzeme:

- Genel veri yapısı ve dönüştürme adımları, isteğe bağlı veri yenileme taahhütlerinin satın alınmış olduğu durumlarda Müşteri ya da IBM Veri Hizmetleri tarafından gerçekleştirilecek sonraki veri yüklemelerinde kullanılmak üzere belgelenir.

e. **5. Aşama - Verilerin Şekillendirilmesi**

Veri kaynaklarının normalleştirilmesi ve temizlenmesi.

- IBM Kenexa, veri şekillendirme için iş kurallarını oluşturur ve ardından veri şekillendirmeyi gerçekleştirir. Buna aşağıdakiler dahildir, ancak tamamı bunlarla sınırlı değildir:
 - Eksik verilerin ve bir alana girilmiş hatalı türdeki verilerin (harf alanındaki sayılar, para birimi alanındaki tarih, vs.) belirlenmesi ve bunların Müşteri ile birlikte çözülmesi.
 - Özel olarak uyarlanmış alanlar için açıklayıcı sütun başlıklarının uygulanması ve standart dosyalar için adlandırma kurallarına uyulması.
 - Satır başlıklarının, iç içe başlıkların, boş satır sütunlarının, boş satırların, verileri takip eden metin satırlarının, özet satırlarının ve sütunlarının, alt toplamların ve toplamların, başta ve sondaki boşluklar ve mükerrer verilerin tekilleştirilmesi gibi temel dosya yapısı sorunları.
- Veri hizmetleri, yapılacak işe ilişkin ek sözleşme mevcut olmadıkça, iş unvanlarında, derecelerde ve kaynak veriler içinde yönetilmeyen diğer serbest metin verilerinde bulunan tutarsızlıkları ya da eksik değerler, sabit değerler, oransızlık, etkili kategoriler, aykırı değerler ve çarpıklık ile bağlantılı temel kalite sorunlarını ele ALMAYACAKTIR. Bunlar, aksi ifade edilmedikçe Müşterinin sorumluluğundadır.
- IBM, ilgili işe, tekrarlanan veri yüklemeleri için süreci ve zamanlamayı doğrular. Müşterinin isteğine bağlı olarak, ek veri yenileme taahhütleri ayrıca satın alınabilir.

Teslim edilecek malzeme:

- Gerçekleştirilen veri temizleme adımlarının belgelenmesi ve yüklenmeye hazır temizlenmiş dosyalar.

f. **6. Aşama - Verilerin Özelleştirilmesi**

Eş anlamlı verilerin, veri gruplandırılmalarının, verilerin varsayılan şekilde bir araya getirilmesinin ve önceden tanımlanmış soruların eklenmesi ve değiştirilmesi de dahil olmak üzere veri kaynağı bütünleştirme aşaması 1'de toplanan ve uygulanan veri özelleştirme belirtilimleri.

- Veri dosyaları test edilir.
- IBM, özelleştirmeleri toplar, belgeler ve uygular.
- IBM Veri Bütünleştirilmesi, projeyi danışmanlığa iletir.

Teslim edilecek malzemeler:

- Testlerin ve özelleştirmenin doğrulanması

g. **7. Aşama - Analiz ve Öngörüler**

- İş sorunu/stratejik hedefler ile bağlantılı öngörülerin başlangıçta belirlendiği şekilde paylaşılması.
- Müşterinin araçtan en İş sorunu/stratejik hedefler ile bağlantılı öngörülerin başlangıçta belirlendiği şekilde paylaşılması iyi şekilde yararlanmasının sağlanması için en iyi uygulamaların Talent Insights'ta gösterimi ve paylaşılması.
- İş sorunu/stratejik hedef ile ilgili öngörülerin tartışılması için aralıksız 5 hafta boyunca Talent Insights kullanıcıları ve proje ekibi ile haftalık tele-konferanslar.

Teslim edilecek malzemeler:

- Belirlenen iş sorununa/stratejik hedefe ilişkin soruların analizi ve sonuçların Müşteriye teslim edilecek bir sunuda özetlenmesi. Müşterinin araçta mevcut olan veri alanlarını açıklayan veri başvuru kılavuzu. Müşterinin belirtilen iş sorununa/stratejik hedefine özgü işlevselliği anlamasına yardımcı olacak eğitim sunusu.

h. 8. Aşama - İnceleme ve Toparlama

- İş sorunu ve stratejik hedef için Talent Insights aracılığıyla elde edilen analitik bulguları hakkında Yönetici Sunusu (uzaktan sağlanacaktır).
- Müşterinin küresel desteğe geçirilmesi ve gereken şekilde artımlı hizmetlerin nasıl satın alınacağına ilişkin ayrıntılı bilgilerin sağlanması.

Teslim edilecek malzemeler:

- Başlatma tele-konferansında belirlenen iş sorunu ve odaklanılan stratejik hedef için, uygun olan/olmayan veri yorumlamaları konusunda yönergeler, olası eylemler, çözümlere ilişkin tavsiyeler ve önerilen sonraki adımlar dahil olmak üzere Talent Insights aracılığıyla elde edilen bulgulara dayalı yönetici sunusu.

2.3 IBM Kenexa Talent Insights Services Başlangıç Paketi Taahhüdü - Bir Yıl Süreli

Bir Yıllık IBM Kenexa Talent Insights Services Başlangıç Paketi, bir Kurulum hizmeti olarak satın alınabilir. Buna devreye alma sırasında yeni müşterilere destek sağlamak üzere tasarlanmış bir hizmet paketi (yukarıdaki tabloda açıklanmıştır) dahildir. Hizmetlere iş sorunlarının tanımlanması, temel iş sorularının analizinin desteklenmesi için veri kaynaklarının belirlenmesi (bölüm 6.6'da belirtildiği şekilde), üç adet veri kaynağının ilk hazırlığı ve bir defaya mahsus yüklenmesi, ürün eğitimi ve öngörülerin artırılması için yönergeler ile öneriler sağlanması amacıyla özel olarak görevlendirilmiş bir danışmanın desteği dahildir. Aksi özellikle ifade edilmedikçe, başlangıç tele-konferansı dahil olmak üzere tüm hizmetler uzaktan sağlanır.

2.4 IBM Kenexa Talent Insights Services Başlangıç Paketi Taahhüdü - İki Yıl Süreli

İki Yıllık IBM Kenexa Talent Insights Services Başlangıç Paketi, bir Kurulum hizmeti olarak satın alınabilir. Buna devreye alma sırasında yeni müşterilere destek sağlamak üzere tasarlanmış bir hizmet paketi (yukarıdaki tabloda açıklanmıştır) dahildir. Birinci Yıl sağlanacak hizmetlere iş sorunlarının tanımlanması, temel iş sorularının analizinin desteklenmesi için veri kaynaklarının belirlenmesi (bölüm 6.6'da belirtildiği şekilde), üç adet veri kaynağının ilk hazırlığı ve bir defaya mahsus yüklenmesi, ürün eğitimi ve öngörülerin artırılması için yönergeler ile öneriler sağlanması amacıyla özel olarak görevlendirilmiş bir danışmanın desteği dahildir.

İkinci Yıl, iş sorunlarının artımlı ya da sürekli olarak belirlenmesinin ve analiz edilmesinin desteklenmesi için ek danışmanlık hizmetleri sağlanır. İsteğe bağlı ek veri hazırlama ya da yenileme hizmetleri satın alınmadıkça, yeni veri kaynaklarının kurulumu ya da verilerin yeniden yüklenmesi dahil değildir. Aksi özellikle ifade edilmedikçe, başlangıç tele-konferansı dahil olmak üzere tüm hizmetler uzaktan sağlanır.

2.5 IBM Kenexa Talent Insights Services Başlangıç Paketi Taahhüdü - Üç Yıl Süreli

Üç Yıllık IBM Kenexa Talent Insights Services Başlangıç Paketi, bir Kurulum hizmeti olarak satın alınabilir. Buna devreye alma sırasında yeni müşterilere destek sağlamak üzere tasarlanmış bir hizmet paketi (yukarıdaki tabloda açıklanmıştır) dahildir. Birinci Yıl sağlanacak hizmetlere iş sorunlarının tanımlanması, temel iş sorularının analizinin desteklenmesi için veri kaynaklarının belirlenmesi (bölüm 6.6'da belirtildiği şekilde), üç adet veri kaynağının ilk hazırlığı ve bir defaya mahsus yüklenmesi, ürün eğitimi ve öngörülerin artırılması için yönergeler ile öneriler sağlanması amacıyla özel olarak görevlendirilmiş bir danışmanın desteği dahildir.

İkinci ve Üçüncü Yıl, iş sorunlarının artımlı ya da sürekli olarak belirlenmesinin ve analiz edilmesinin desteklenmesi için ek danışmanlık hizmetleri sağlanır. Ek isteğe bağlı veri hazırlama ya da yenileme hizmetleri satın alınmadıkça, yeni veri kaynaklarının kurulumu ya da verilerin yeniden yüklenmesi dahil değildir. Aksi özellikle ifade edilmedikçe, başlangıç tele-konferansı dahil olmak üzere tüm hizmetler uzaktan sağlanır.

2.6 IBM Kenexa Talent Insights Veri Hazırlama Hizmetleri Taahhüdü

IBM Kenexa Talent Insights Veri Hazırlama, bir adet İK veri kaynağının (bölüm 6.6'da belirtilmiş olduğu şekilde) bir defaya mahsus kurulumundan ve yüklenmesinden oluşan bir Kurulum ya da İsteğe Bağlı Kurulum hizmeti (yukarıdaki tabloda açıklanmıştır) olarak satın alınabilir. Önceden oluşturulmuş Talent

Insights veri şablonu mevcut değilse, veri bütünleştirme hizmetlerinin danışmanlık hizmetleriyle birlikte satın alınması gerekmektedir.

2.7 IBM Kenexa Talent Insights İş Gücü Danışmanlığı Taahhüdü

IBM Kenexa Talent Insights Danışmanlığı, bir Kurulum ya da İsteğe Bağlı Kurulum hizmeti (yukarıdaki tabloda açıklanmıştır) olarak satın alınabilir ve iş sorunlarının tanımlanması, temel iş sorunlarının analizinin desteklenmesi için veri kaynaklarının belirlenmesi (bölüm 6.6'da belirtildiği şekilde), ürün eğitimi ve öngörülerin artırılması için yönergeler ile öneriler sağlanması amacıyla özel olarak görevlendirilmiş bir danışmanın desteği dahildir. İsteğe bağlı veri hazırlama ya da yenileme hizmetleri satın alınmadıkça, yeni veri kaynaklarının kurulumu ya da verilerin yeniden yüklenmesi dahil değildir. Aksi özellikle ifade edilmedikçe, başlangıç tele-konferansı dahil olmak üzere tüm hizmetler uzaktan sağlanır.

2.8 IBM Kenexa Talent Insights Veri Dosyası Yenileme Taahhüdü

IBM Kenexa Talent Insights Veri Dosyası Yenileme, bir İK veri kaynağının yüklenmesinden oluşan bir Kurulum ya da İsteğe Bağlı Kurulum hizmeti (bölüm 6.6'da belirtildiği şekilde) olarak satın alınabilir. Dosya yenilemeleri, hizmet başlangıç paketi taahhüdü ya da bağımsız veri hazırlığı hizmetleri taahhüdü kapsamında kurulan bir veri kaynağına, yeni ya da artımlı verilerin yüklenmesidir.

Veri dosyası yenileme etkinliklerine dahil olan hizmetler aşağıda açıklanmıştır:

- Hizmetler, IBM Kenexa Talent Insights Veri Bütünleştirme aşamalarından oluşur - verilerin alınması, profil oluşturma, dönüştürme ve veri şekillendirme aşamaları dosya kurulumuna dahildir.
- Veri yenileme taahhütlerinin kullanılması, yenilenecek veri kaynağı için Veri Hazırlığı Hizmetleri Taahhüdünün önceden satın alınmış olmasını ve daha önce kurulmuş olan dosya yapılarına tam olarak uyulmasını gerektirmektedir.
- Veri yapısı değişiklikleri, veri temizleme kurallarındaki değişiklikler ve veri profili oluşturma sırasında gerçekleştirilen veri özelleştirmesindeki değişiklikler dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere bu kapsamın ötesindeki veri dosyası yenileme hizmetleri, ayrıca bir Hizmet Bildirimi aracılığıyla sözleşmeye dahil edilebilir.

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 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 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:
 - Planlı ya da duyurulmuş bir bakım kesintisi;
 - IBM'in denetimi dışındaki olaylar ya da nedenler (örneğin, doğal afet, İnternet kesintileri, acil durum bakımı, vs.);
 - Müşteri veya üçüncü kişi uygulamalarından, ekipmanından veya verilerinden kaynaklanan sorunlar;
 - Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişim için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uymaması;
 - 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 seviyesi sözleşmesinin karşılanamamasına neden olan bir durumu ya da bütün olarak bir dizi durumun bütünü 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 Derecesi 1 olan bir destek bildirim kaydı açtırması 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, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay 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. Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu herhangi bir Ayda verilen Kullanılabilirlik Alacaklarının toplamı, hiçbir koşulda IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için Müşterinin IBM'e ödemiş olduğu yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

3. Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanılabilirliği aşağıdaki şekildedir:

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca kullanılabilirlik	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
%93,0 – %99,2	%5
%93'ten daha az	%10

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 Ay içinde toplam 43.200 dakika - 500 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.700 dakika <hr/> 43.200 toplam dakika	= Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında %98,8 oranında Ulaşılan Hizmet Seviyesi için %5 oranında 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 olmak ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, üretim dışı ortamlar.
- Müşterinin kullanıcıları, konukları, katılımcıları ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının izin verilen davetlileri tarafından iletilen Talepler.

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: