

IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

IBM Aspera Files

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 Aspera Files Personal Edition
- IBM Aspera Files Business Edition
- IBM Aspera Files Enterprise Edition
- IBM Aspera Files Personal Edition Temel Plan
- IBM Aspera Files Business Edition Temel Plan
- IBM Aspera Files Enterprise Edition Temel Plan
- IBM Aspera Files Additional Storage
- IBM Aspera Files On-Premise Node
- IBM Aspera Files Egress

1.1 İlişkili IBM Programları

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları aboneliklerine, İlişkili IBM Programları için Abonelik ve Destek dahil değildir. Müşteri, ilişkili IBM Programları için geçerli lisans yetkilerini ve Abonelik ve Desteği edinmiş olduğunu beyan eder. Müşterinin, İlişkili IBM Programları için Abonelik ve Desteği, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları abonelik süresi boyunca güncel tutması gerekir.

2. Ücret Ölçüleri

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

- Gigabayt**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Gigabayt, 2 üssü 30 veri baytı şeklinde tanımlanır (1.073.741.824 bayt). Müşteri, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları tarafından işlenen toplam Gigabayt sayısını karşılamak için yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- Terabayt** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Terabayt, 2 üssü 40 bayta eşittir. Müşterinin Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları tarafından işlenen toplam Terabayt sayısını kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- Uygulama Eşgörünümü** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına bağlı olan bir Uygulamanın her bir eşgörünümü için bir Uygulama Eşgörünümü yetkisi edinilmelidir. Bir Uygulamanın çok sayıda bileşeni varsa, ayrı bir amaca ve/veya kullanıcı tabanına hizmet veren ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına bağlanabilen ya da bu olanak tarafından yönetilen her bileşen ayrı bir Uygulama olarak kabul edilir. Ayrıca, bir Uygulama için test, geliştirme, hazırlık ve üretim ortamlarının her biri Uygulamanın ayrı

eşgörünümleri olarak kabul edilir ve her biri için bir yetki edinilmelidir. Aynı ortamdaki çok sayıda Uygulama eşgörünümlerinin her biri, Uygulamanın ayrı eşgörünümleri olarak kabul edilir ve her biri için ayrı bir yetki edinilmelidir. Müşterinin, Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına bağlanan Uygulama Eşgörünümlü sayısını karşılamak için yeterli sayıda Yetki edinmesi gerekir.

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.

3.2 Limit Aşımı Ücretleri

Ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının gerçek kullanımı Yetki Belgesinde belirtilen yetkiyi aşarsa, limit aşımı miktarı İşlem Belgesinde belirtilen şekilde Müşteriye fatura edilecektir.

3.3 Kullanım Başına Ödenen Ücretler

İşlem Belgesinde yer alan Kullanım Başına Ödenen olanaklar, Müşteri, Kullanım Başına Ödeme hizmetini kullanana kadar fatura edilmeyecektir. Kullanıldığında, Müşteriye İşlem Belgesinde belirtilmiş olan ücret doğrultusunda fatura edilecektir.

4. Süre ve 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.

İlk sürenin on iki aydan kısa bir süre olması durumunda otomatik yenileme için: Müşteri, sürenin sona erme tarihinden en az otuz (30) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını yenilemeyeceğini bildirmediyse, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Yetki Belgesinde belirtilen süreye uygun olarak kendiliğinden yenilenir.

İlk sürenin on iki ay veya daha uzun bir süre olması durumunda sürekli kullanım için: Müşteri, sürenin sona erme tarihinden altmış (60) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını sona erdireceğine ilişkin bildirim gönderinceye kadar, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları aylık kullanım esasına göre kullanılmaya devam edecektir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, altmış (60) 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 , telefon, 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 aşağıdaki adreste yer almaktadır:<http://asperasoft.com/support/>.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri
1	Kritik düzeyde iş etkisi/hizmet kesintisi: İş açısından kritik önem taşıyan işlevsellik kullanılabilir durumda değildir veya kritik bir araririmde 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
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 kalır.	2 iş saati içinde
3	Önemsiz düzeyde iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri
4	Asgari düzeyde iş etkisi: Bir sorgu veya teknik olmayan istek	1 iş günü içinde

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 (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 Veri Gizliliği

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

6.3 Güvenlik Uygulamaları Bildirimi

BT sistemi güvenliği, Müşterinin teşebbüsü içinden ve dışından uygunsuz erişimin önlenmesi, saptanması ve buna müdahale edilmesi yoluyla bilgilerin ve sistemlerin korunmasını kapsamaktadır. Uygunsuz erişim, bilgilerin değiştirilmesi, imha edilmesi ya da kötüye kullanılması ya da Müşterinin sistemlerinin başka sistemlere saldırı amacıyla kötüye kullanılması ile sonuçlanabilir. Güvenlik açısından kapsamlı bir yaklaşım benimsenmedikçe hiçbir BT sistemi ya da ürünü tamamen güvenli hale getirilemez ve hiçbir ürün ya da güvenlik önlemi, uygunsuz erişimin önlenmesinde tamamen etkili olamaz. IBM sistemleri ve ürünleri, kapsamlı bir güvenlik yaklaşımının parçası olmak üzere tasarlanmıştır ve ek operasyonel prosedürleri içerecektir ve en yüksek düzeyde etkili olması için başka sistemler, ürünler ya da hizmetler gerektirebilir. IBM, sistemlerin ve ürünlerin herhangi bir tarafın kötü niyetli veya yasa dışı davranışlarından etkilenmeyeceği konusunda garanti vermez.

6.4 Kullanım Ölçümü

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, IBM'in IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımını bir ölçüm hizmeti aracılığıyla izlemesini ve raporlamasını gerektiren ücret ölçüleri kapsamında satılmaktadır.

6.5 Harici Kullanıcı Erişimi

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Harici Kullanıcı erişimi vermeyi tercih edebilir. Harici Kullanıcı, Müşteri tarafından istihdam edilmeyen, Müşteriden ödeme almayan veya Müşteri adına hareket etmeyen benzersiz bir kişidir. Müşterinin istihdam ettiği veya Müşteriden ödeme alan, ancak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına bu ilişki kapsamında erişemeyen bir kişi Harici Kullanıcı olabilir. 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 olmak ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, bu Harici Kullanıcılardan sorumludur.

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.

IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtiler

Ek A

1. IBM Aspera Files

IBM Aspera Files kullanıcılar arasında, hatta ayrı kuruluşlar arasında güvenli bir şekilde her boyuttan dosyan ve klasör alışverişi yapılmasını sağlar. Kullanıcılar, Aspera Files kullanarak, birden çok bulut tabanlı ve müşteri yerinde depolama sistemindeki dosyaları ve klasörleri depolayabilir ve bunlara rahatlıkla erişebilir. Kullanıcılar arasında paylaşım, dosyaların nerede bulunduğundan bağımsız olarak, göz atma veya sürükle ve bırak işlemleri gerçekleştirilerek sağlanır; bu da, hem yerel hem de uzak konumlarda iş arkadaşlarının geleneksel sınırların ötesinde özgürce işbirliği yapmalarına olanak tanır. Aspera Files, diğer dosya aktarımı teknolojilerinin sınırlarını aşan Aspera FASP iletişim kuralı kullanır. Ağ koşulları, tesisler arası fiziksel uzaklık ve dosya boyutu, tipi veya sayısından bağımsız olarak, büyük veri kümeleri taşıyan Aspera teknolojisi, yeni bir işbirliği, paylaşım ve içerik sağlama dünyası sunar.

2. Olanaklar

2.1 IBM Aspera Files Personal Edition

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının Personal Edition sürümü abonelik olarak ve Kullanım Başına Ödeme esasında sağlanır. Aşağıdakileri içerir:

- Aspera Files Web Application erişimi
- Aspera Transfer Platform erişimi
- 1 adet Çalışma Alanı
- 1 TB'lik bulut depolama

2.2 IBM Aspera Files Business Edition

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının Business Edition sürümü abonelik olarak ve Kullanım Başına Ödeme esasında sağlanır. Aşağıdakileri içerir:

- Aspera Files Web Application erişimi
- Aspera Transfer Platform erişimi
- 10 adet Çalışma Alanı
- 5 TB'lik bulut depolama

2.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının Enterprise Edition sürümü abonelik olarak ve Kullanım Başına Ödeme esasında sağlanır. Aşağıdakileri içerir:

- Aspera Files Web Application erişimi
- Aspera Transfer Platform erişimi
- 100 adet Çalışma Alanı
- 10 TB'lik bulut depolama

2.4 Kullanım Başına Ödeme Planı

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını, belirli bir abonelik süresi veya belirli bir yetki miktarı taahhüt etmeksizin kullanım başına ödeme esastaki bir model kapsamında kullanabilir. Müşteriye, her takvim ayı boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının fiili kullanımı için İşlem Belgesinde belirtilen ücret üzerinden fatura düzenlenecektir. Kullanım başına ödeme modeli için limit aşım ücretleri ortaya çıkmaz.

2.5 İsteğe Bağlı Hizmetler

2.5.1 IBM Aspera Files Additional Storage

Bu kullanım başına ödeme esastaki IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, Müşterinin, aboneliğine dahil edilenlerin aşılması durumunda ek bulut depolaması kullanmasını sağlar. Müşteriye, her ayın son takvim gününde ölçülen kullanım ücreti üzerinden aşırı depolama için fatura düzenlenecektir.

2.5.2 IBM Aspera Files On-Premise Node

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, Müşterinin, IBM Aspera Enterprise Servers, IBM Aspera Connect Servers ve IBM Aspera Point-to-Point Clients ile Aspera Files Web Application arasında bağlantı kurmasını sağlar. Müşteriye bağlantı kurulan her Uygulama Eşgörünümü için fatura düzenlenecektir.

2.5.3 IBM Aspera Files Egress

Bu kullanım başına ödeme IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, çıkış bant genişliği içerir ve aşağıdaki durumlarda Müşteriye fatura düzenlenecektir:

- Abonelik süresi on iki aydan kısa olduğunda veya kullanım başına ödeme tüketimi ayda 10 TB'lik çıkışı aştığında; veya
- Abonelik süresi on iki ay veya daha uzun bir süre olduğunda yılda 120 TB çıkışı aştığında

Aspera Files Egress bant genişliği Temel Planlar için geçerli değildir.

2.6 Temel Plan

Temel Planlar, Müşterinin kullanımı için gerekli belirli programlara yönelik IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları veya yetkiler için depolama içermez. Müşterinin, IBM Aspera Enterprise Server, IBM Aspera Connect Server, IBM Aspera Point-to-Point Client veya IBM Aspera Platform on Demand ("İlişkili IBM Programları") için yetecek sayıda yetki ve bunların yanı sıra İlişkili IBM Programlarıyla herhangi bir Temel Plan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını kullanmaya yetecek sayıda depolama edinmesi gerekir.

2.6.1 IBM Aspera Files Personal Edition Temel Plan

Personal Edition aboneliği şunları kapsar:

- Aspera Files Web Application erişimi
- 1 adet Çalışma Alanı

2.6.2 IBM Aspera Files Business Edition Temel Plan

Business Edition aboneliği şunları kapsar:

- Aspera Files Web Application erişimi
- 10 adet Çalışma Alanı

2.6.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition Temel Plan

Enterprise Edition aboneliği şunları kapsar:

- Aspera Files Web Application erişimi
- 100 adet Çalışma Alanı

2.7 Temel Plan için İsteğe Bağlı Hizmetler

2.7.1 IBM Aspera Files On-Premise Node

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, Müşterinin, IBM Aspera Enterprise Servers, IBM Aspera Connect Servers ve IBM Aspera Point-to-Point Clients ile Aspera Files Web Application arasında bağlantı kurmasını sağlar. Müşteri bağlantı kurulan her Uygulama Eşgörünümü için ücretlendirilecektir.

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 Sözleşmesi yalnızca Müşteriye sağlanır ve yalnızca üretim ortamlarındaki kullanımlar için geçerli olur. Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla birlikte kullanıldığında, Aspera Files On-Premise Nodes veya Aspera on Demand programlarının kullanılmaması veya çalışmaması durumunda geçerli olmayacaktır.

1. Kullanılabilirlik Alacakları

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımını etkileyen bir olaydan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM Aspera teknik destek yardım masasına (<http://asperasoft.com/support/> veya support@asperasoft.com) Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirimini kaydettirmelidir. Bu bildirimde hizmet kaybı tarihleri ve saatleri, alınan hata iletileri (varsa), iletişim bilgileri ve sağlanabiliyorsa, günlükler de dahil olmak üzere hizmet kullanılabilirliği kesintisinin eksiksiz bir tanımı yer almalıdır. Müşteri, her türlü sorun tanılama ve çözümlene sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin karşılanmasına ilişkin bir hata ortaya çıktığında, teknik sorunların çözülmesinden sonra iddia edilen kesintinin sona erdiği tarihten itibaren yedi iş günü içinde bir destek bildirimini 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 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, her sürekli otuz (30) dakikalık Kapalı Kalma Süresi için, 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.

2. Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılabilirliği

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Ödemeler (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
<%99	%2
<%97,5	%5

* 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 500 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda toplam 43.200 dakika - 500 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.700 dakika <hr/> 43.200 toplam dakika	= Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %98,8 oranında kullanılabilirlik için %2 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: