

## IBM AdTarget

Kullanım Koşulları, bu IBM Kullanım Koşulları - Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları ("Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları") ile <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/> URL adresinde yer alan IBM Kullanım Koşulları - Genel Koşullar ("Genel Koşullar") başlıklı belgeden oluşmaktadır.

Bu Kullanım Koşulları belgesinin koşulları, hangisi geçerliyse, IBM Uluslararası Passport Advantage Sözleşmesi, IBM Uluslararası Passport Advantage Express Sözleşmesi veya Seçilmiş IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için IBM Uluslararası Sözleşmesinin ("Sözleşme") koşullarına ek niteliğindedir ve bu Kullanım Koşulları belgesiyle birlikte sözleşmenin tamamını oluşturur. Genel Koşullar ile bu Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları belgesi arasında bir çelişki olması durumunda, bu Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları, Genel Koşullar'dan öncelikli olarak uygulanacaktır.

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını, ancak bu Kullanım Koşullarını öncelikle kabul etmesi halinde kullanabilecektir. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişerek ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanarak veya sipariş ederek bu Kullanım Koşullarını kabul etmiş olur. Müşteri, bu Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları belgesiyle birlikte sunulduktan sonra, bir "Kabul ediyorum" düğmesini tıklayarak Genel Koşulları da kabul etmiş olur.

**BU KULLANIM KOŞULLARINI MÜŞTERİ ADINA KABUL EDİYORSANIZ, BU KULLANIM KOŞULLARINI MÜŞTERİ İÇİN BAĞLAYICI KILMA KONUSUNDA TAM YETKİNİZ OLDUĞUNU BEYAN VE GARANTİ EDERSİNİZ. BU KULLANIM KOŞULLARINI KABUL ETMİYORSANIZ VEYA BU KULLANIM KOŞULLARINI MÜŞTERİ İÇİN BAĞLAYICI KILMA KONUSUNDA TAM YETKİNİZ YOKSA, IBM HİZMET OLARAK SUNULAN YAZILIMLARINI HİÇBİR ŞEKİLDE KULLANMAYIN VEYA BU OLANAK KAPSAMINDA SUNULAN İŞLEVLERDEN HİÇBİRİNE KATILMAYIN.**

## Bölüm 1 - IBM'in Koşulları

### 1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları

Aşağıdaki IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağı, IBM Uluslararası Passport Advantage Sözleşmesi veya IBM Uluslararası Passport Advantage Express Sözleşmesi kapsamında edinilen Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşullarına tabidir:

- IBM AdTarget

Aşağıdaki IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağı, Belirli IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Olanakları İçin IBM Uluslararası Sözleşmesi kapsamında edinilen Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşullarına tabidir.

- IBM Coremetrics AdTarget

### 2. Ücret Sistemleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları aşağıdaki ücret ölçüm sistemleri kapsamında satılır:

- a. Milyon Sunucu Çağrısı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilebileceği ölçüm sistemidir. Sunucu Çağrısı, bir Kuruluş Kimliği için izlenen bir ziyaretçi tarafından başlatılan, etiketlenen bir olayın sonucu olarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağına gönderilip bu olanağın kapsamında işlenen verilerdir. Farklı Kuruluş Kimlikleri tarafından işlenen bir Sunucu Çağrısı her bir özel Kuruluş Kimliği için özel bir Sunucu Çağrısı sayılacaktır. Bir Kuruluş Kimliği, bir veya daha fazla Müşteri web sitesinden işlenen verileri kapsayabilecek olan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağında verilere erişim haklarını ayırır ve/veya denetler. Her Milyon Sunucu Çağrısı yetkilendirmesi, bir Milyon Sunucu Çağrısı anlamına gelir. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca işlenen Sunucu Çağrısı sayısını kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda Milyon Sunucu Çağrısı yetkisi edinmelidir.
- b. Taahhüt, Hizmetlerin edinilebileceği ölçüm sistemidir. Taahhüt, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilişkili profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her bir Taahhüdün kapsam dahiline alınabilmesi için yeterli sayıda yetkinin edinilmesi gerekir.

### 3. Ücretler ve Faturalama

#### 3.1 Faturalama Seçenekleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağı için ödenecek tutar bir İşlem Belgesinde belirtilmiştir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının abonelik ücretine ilişkin faturalama seçenekleri aşağıdaki gibidir:

- Tam taahhüt tutarı (peşin)
- Aylık (vade bitiminde)
- Üç aylık (peşin)
- Yıllık (peşin)

Seçili faturalama seçeneği, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen süre boyunca geçerli olacaktır. Her bir faturalama döngüsü için ödenecek tutar yıllık abonelik ücretine ve bir yıldaki faturalama döngüsü sayısına dayalı olacaktır.

#### 3.2 Kısmi Aylık Ücretler

Kısmi Aylık ücret, Müşteriye oranlanmış olarak fatura edilecek günlük ücrettir ve bu ücret ilk faturaya dahil edilir. Kısmi Aylık Ücretler, IBM'in Müşteriye IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişimleri olduğunu bildirdiği tarihte başlayan kısmi ayın geri kalan günleri esas alınarak hesaplanır.

#### 3.3 Aşım Ücretleri

Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını (1 Ocak itibariyle başlayan takvim yılı esas alınarak) herhangi bir üç aylık dönemde fiili kullanımının Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen yetki düzeyini üç (3) kez aşması durumunda, Müşteriye, geçerli Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde ifade edilen aşım oranlarına uygun olarak ilgili aşım miktarı için fatura kesilecektir. Müşteriye tahsis belirli bir üç aylık dönemde sağlanırsa, aşım miktarı buna uygun olarak oranlanacaktır.

#### 3.4 Uzaktan Sağlanan Hizmetler (Çalışanlar Tarafından)

Uzaktan Sağlanan Hizmetler, Taahhüt başına ücret sistemi esas alınarak satın alınır ve sipariş edildiğinde faturalanır.

### 4. Hesap Oluşturma ve Erişim

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının Kullanıcıları, bir hesap açtığında ("Hesap"), IBM bu kullanıcılara bir Hesap kimliği ve parola sağlayabilir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcılarının her birinin Kullanıcı Hesabı bilgilerini yönetip güncel tutmalarını sağlamak Müşterinin sorumluluğundadır. Müşteri, herhangi bir zamanda, bir Hesap oluşturma sürecinde veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılması kapsamında sağlanan herhangi bir Kişisel Verinin düzeltilmesini veya bu bilgilerin Hesap bilgilerinden kaldırılmasını isteyebilir, böylece, bu bilgiler düzeltilecek veya kaldırılacaktır; ancak bilgilerin kaldırılması işlemi bu hesap için IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına (SaaS) erişilmesini engelleyebilir.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar Kullanıcılarının her birinin Kullanıcı kimliği ve parola bilgilerini korumasını sağlamak Müşterinin sorumluluğundadır; ayrıca, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar Kullanıcılarının Hesaplarına kimlerin erişebileceğini ve herhangi bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını Müşteri adına kimlerin kullanabileceğini Müşteri denetler.

### 5. Uzaktan Sağlanan Hizmetler

#### 5.1 IBM AdTarget Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics AdTarget Premium Onboarding Services

Müşterilerin, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanmaya alışmaları için en çok on (10) saate kadar uzaktan danışmanlık, en iyi uygulamalar, eğitim ve yapılandırma hizmetleri sağlar. Hizmetler her bir Müşteri Kimliği için satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, Müşteriye IBM tarafından IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı olanağına erişiminin sağlandığı bildirildiği tarihten doksan (90) gün sonra sona erer.

### 6. Abonelik Süresinin Yenilenmesi

#### 6.1 Abonelik Süresinin Otomatik Olarak Yenilenmesi

Müşterinin Yetki Belgesinde (PoE) abonelik yenilemesinin otomatik olarak gerçekleştirileceği belirtilmişse, Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağı Abonelik Süresini, sona erme tarihinden önce bu

Sözleşmenin koşullarına uygun olarak yenilemek üzere yazılı bir yetkilendirmeye (örneğin, sipariş formu, sipariş mektubu, satın alma siparişi) yenileyebilir.

IBM, BU TÜR BİR YETKİ BİLDİRİMİNİ SONA ERME TARİHİNDEN ÖNCE ALMAZSA, SÜRESİ SONA EREN IBM HİZMET OLARAK SUNULAN YAZILIMLARI ABONELİK SÜRESİ, BİR YILLIK SÜREYLE VEYA İLK SÜREYLE AYNI SÜRE KADAR OTOMATİK OLARAK YENİLENİR. IBM, ABONELİK SÜRESİNİN SONA ERME TARİHİNDEN ÖNCE, HANGİSİ GEÇERLİYSE, DOĞRUDAN MÜŞTERİDEN YA DA MÜŞTERİNİN YETKİLİ SATICISI ARACILIĞIYLA MÜŞTERİNİN ABONELİĞİ YENİLEMEK İSTEMEDİĞİNİ BELİRTEN YAZILI BİLDİRİMİNİ ALIRSA, BU TÜR BİR OTOMATİK YENİLEME İŞLEMİ YAPILMAZ. AKSİ HALDE, MÜŞTERİ ANILAN YENİLEME ÜCRETLERİNİ ÖDEMEYİ KABUL EDER.

## 6.2 Sürekli Faturalama

Müşterinin Yetki Belgesinde, abonelik yenilemesinin, Abonelik Süresinin sona ermesini takiben faturalamanın devam etmesi şeklinde gerçekleştirileceği belirtildiyse, Müşteri IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağına erişmeye devam edecek ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağını kullanması karşılığında sürekli faturalama esasına göre faturalandırılacaktır. Müşterinin, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanmayı sona erdirmek ve sürekli faturalama sürecini durdurmak için IBM'e doksan (90) gün önceden yazılı bildirimde bulunarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının iptal edilmesini istemesi gerekir. Müşterinin, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişiminin iptali üzerine, Müşteriye, iptal işleminin gerçekleştirildiği ayın sonuna kadar, henüz ödenmemiş olan erişim ücretleri için fatura çıkarılacaktır.

## 6.3 Gerekli Müşteri Yenilemesi

Müşterinin Yetki Belgesinde, abonelik yenilemesinin, Abonelik Süresi sona erdikten sonra gerçekleştirileceği belirtildiyse, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağı, ilk Abonelik Süresinin sonunda yenilenmeyecektir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını ilk Abonelik Süresinin sona erdiği tarihten sonra da kullanmaya devam etmek için Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için yeni bir abonelik edinmek zorundadır. Yeni bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları aboneliği edinmek için lütfen, hangisi geçerliyse, IBM satış temsilcinizle ya da Müşterinin yetkili satıcısıyla bağlantı kurun.

## 7. Teknik Destek

Teknik destek, Abonelik Süresi boyunca, uygulanabildiği şekilde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı ve Etkinleştirme Yazılımı için sağlanır. Bu tür bir teknik destek, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Teknik Destek bilgilerine <http://www.ibm.com/support> adresinden ulaşılabilir.

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

### 8.1 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 olanak aracılığıyla erişim sağlanan 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 herhangi bir garanti vermez veya beyanda bulunmaz; ayrıca, IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

### 8.2 Safe Harbor Sertifikası

IBM, ABD Ticaret Bakanlığı tarafından belirtildiği şekilde, Avrupa Birliğinden toplanan bilgilerin toplanmasına, kullanımına ve saklanmasına ilişkin olarak ABD - AB Güvenli Liman Çerçevesine uygun olarak davranmayı kabul eder. Safe Harbor hakkında daha fazla bilgi edinmek veya IBM'in sertifikası bildirimine erişmek için <http://www.export.gov/safeharbor/> adresine gidiniz.

### 8.3 Tanımlama Bilgileri

Müşteri, IBM'in <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> uyarınca kullanıcı deneyiminin geliştirilmesine ve/veya kullanıcılarla olan etkileşimin uyarlanmasına yardımcı olmak amacıyla tasarlanmış kullanım istatistiklerini ve bilgilerini toplarken kişisel olarak tanımlanabilecek bilgileri toplamak için tanımlama bilgilerinden ve takip teknolojilerinden yararlanabileceğini kabul eder.

#### **8.4 Hizmet Seviyesi Sözleşmesi**

Müşterinin Yetki Belgesinin geçerli bir Hizmet Seviyesi Sözleşmesi belirtmesi halinde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağı, bu Kullanım Koşulları belgesine Ek B olarak ekli olan Hizmet Seviyesi Sözleşmesine ve bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesinde belirtilen yasal çözümlere tabi olarak sağlanır. Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi ("SLA"), içeriğinde belirtilen hizmet seviyesi taahhütleriyle ilgili olarak Müşterinin tabi olacağı tek ve münhasır yasal çözümdür.

# IBM Kullanım Koşulları

## Bölüm 2 - Ülkeye Özgü Koşullar

Aşağıda belirtilen koşullar Bölüm 1'de atıfta bulunulan koşulların yerine geçer veya onları değiştirir. Bölüm 1'de yer alan ve bu değişiklikler ile değiştirilmeyen tüm koşullar değişmeksizin yürürlükte kalmaya devam eder. İşbu Kullanım Koşullarında yapılan değişiklikleri içeren bu Bölüm 2, aşağıda belirtilen şekilde düzenlenmiştir:

- Kuzey ve Güney Amerika ülkelerine ilişkin değişiklikler;
- Asya Pasifik ülkelerine ilişkin değişiklikler; ve
- Avrupa, Orta Doğu ve Afrika ülkelerine ilişkin değişiklikler.

### KUZEY VE GÜNEY AMERİKA ÜLKELERİNE İLİŞKİN DEĞİŞİKLİKLER

#### BELİZE, KOSTA RİKA, DOMİNİK CUMHURİYETİ, EL SALVADOR, HAİTİ, HONDURAS, GUATEMALA, NİKARAGUA VE PANAMA

##### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

#### ARJANTİN, BREZİLYA, ŞİLİ, KOLOMBİYA, EKVADOR, MEKSİKA, PERU, URUGUAY, VENEZUELA

##### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.*

#### BREZİLYA

##### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following is added after the second paragraph:*

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

#### AMERİKA BİRLEŞİK DEVLETLERİ

##### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

## ASYA PASİFİK ÜLKELERİNE İLİŞKİN DEĞİŞİKLİKLER

### BANGLADEŞ, BUTAN VE NEPAL

#### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

## AVRUPA, ORTA DOĞU, AFRİKA (EMEA) ÜLKELERİNE İLİŞKİN DEĞİŞİKLİKLER

### BAHREYN, KUVEYT, UMMAN, KATAR, SUUDİ ARABİSTAN VE BİRLEŞİK ARAP EMİRLİKLERİ

#### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

## **Ek A**

IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget, Müşterilerin belirli site ziyaretçilerinin etkinliklerine ve IBM sertifikalı görüntülü reklam veren iş ortaklarına ilişkin bilgileri seçmelerine ve birleştirmelerine olanak sağlayan bir çözümdür. AdTarget içinde birleştirme amaçlı olarak sağlanan veriler, Müşterinin IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics ürünlerini kullanımı sırasında Müşteri tarafından veri toplamak üzere belirtilen, etiketlenmiş olaylardan doğrudan türetilir. Müşterinin seçtiği iş ortağına gönderilen ziyaretçi etkinlikleri ve pazar dilimi verileri bu satıcı firmalar tarafından, Müşterinin sitesinden çıkmalarından sonra ziyaretçilere ilgili reklamların ulaştırılması amacıyla kullanılır.

AdTarget, desteklenen IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics verilerinin ve ziyaretçi pazar dilimi tanıtıcılarının en çok üç adet IBM sertifikalı görüntülü reklam veren iş ortağı tarafından eşzamanlı olarak etkin bir şekilde birleştirilmesini destekler. Müşteriler, iş ortağı verilerini birleştirme seviyelerini doğrudan AdTarget kullanıcı arabiriminin içinden yönetebilirler.

AdTarget, Sayfa Görünümü, Ürün Görünümü, Alışveriş İşlemi, Sipariş, Arama ve Dönüştürme Olayı etkinlikleri ile ilişkili veri öğelerinin birleştirilmesini Müşterinin Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics etiketlerini uygulamasına göre destekler.

## Ek B

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi, aşağıda belirtilen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Olanaklarına yöneliktir ve Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilmiş olması halinde geçerlidir:

- IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget

IBM, bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesini Müşterilerine aşağıdaki koşullara tabi olarak sağlar. Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin Müşterinin abonelik süresinin başladığı veya yenilendiği tarihte güncel olan sürümü geçerli olacaktır.

### 1. Tanımlar

- "Uygulama Kapalı Kalma Süresi", uygulama arabiriminin IBM tarafından barındırılan bölümlerinin, kullanıcılarının gerekli kullanım yetkilerine sahip oldukları Hizmet özelliklerinin tamamını kullanamadıkları süredir. Daha açık bir ifade ile, bir kullanıcının gerekli izinleri almış olduğu Hizmete ilişkin herhangi bir özelliği kullanabiliyor olması durumunda "Kapalı Kalma Süresi" söz konusu değildir.
- "Yetkili İletişim Sorumlusu", Müşteri tarafından bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi kapsamındaki Talepleri gönderme yetkisine sahip olduğu IBM'e bildirilen kişidir.
- "Kullanılabilirlik Alacağı", doğrulanmış bir Talep için IBM tarafından sağlanacak olan yasal çözümdür. Kullanılabilirlik Alacağı, Hizmete ilişkin olarak ileri bir tarihte düzenlenecek olan abonelik ücretleri faturasına yansıtılacak alacak veya indirim şeklinde uygulanacaktır.
- "Talep", bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi doğrultusunda, Müşterinin Yetkili İletişim Sorumlusu tarafından IBM'e iletilen ve bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde bir Hizmet Seviyesinin karşılanmadığının belirtildiği bir taleptir.
- "Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay", Hizmetin yürürlükte olduğu süre içerisindeki her tam ayı ifade eder ve ayın ilk günü saat 00:00'dan (Greenwich Standart Saati/GMT) ayın son günü 23:59'a (Greenwich Standart Saati/GMT) kadar olan süre şeklinde ölçülür.
- "Müşteri" doğrudan IBM aracılığıyla Hizmete abone olan ve IBM ile imzalamış olduğu Hizmetlere ilişkin sözleşme kapsamında, ödeme yükümlülükleri de dahil olmak üzere, esasa ilişkin herhangi bir yükümlülüğünü ihlal etmiş olmayan bir tüzel kişiliktir.
- "Kapalı Kalma Süresi", aşağıdaki tabloda gösterilen ilgili Hizmet Seviyesi için geçerli olan Uygulama Kapalı Kalma Süresi ve/veya Gelen Veri İşleme Kapalı Kalma Süresidir. Aşağıdaki nedenlerle Hizmetin kullanılmadığı süreler, Kapalı Kalma Süresi olarak kabul edilmez:
  - Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi.
  - Mücbir Sebepler.
  - Müşteri veya üçüncü kişi uygulamalarından, ekipmanından veya verilerinden kaynaklanan sorunlar.
  - Müşteri veya üçüncü kişi etkinlikleri veya kusuru (herhangi birinin, Müşteri parolasını veya ekipmanını kullanarak Hizmete erişmesi de dahil olmak üzere).
  - Hizmete erişim için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uyulmaması.
  - IBM'in Müşteri veya Müşteri adına bir üçüncü kişi tarafından sağlanan her türlü tasarıma, şartnameye ya da yönergeye uyması.
- "Olay", bir Hizmet Seviyesinin karşılanamaması ile sonuçlanan bir durumu veya birkaç durumun birleşimini ifade etmektedir.
- "Mücbir Sebep", doğa olaylarını, terörizmi, işçi-işveren anlaşmazlıklarını, yangını, su baskınını, depremi, ayaklanmayı, savaş durumunu, devlet kararlarını, emirlerini veya kısıtlamalarını, virüsleri, hizmetin engellenmesi saldırılarını ve diğer kötü niyetli faaliyetleri, hizmet şebekesi veya ağ bağlantısı kesintilerini veya Hizmetin kullanılmamasına neden olan, IBM'in makul olarak denetimi dışındaki tüm diğer nedenleri ifade etmektedir.



- j. Varsa, "Gelen Veri Toplama Kapalı Kalma Süresi", Hizmetin gelen veri işleme öğelerini kullanarak gelen verileri toplayamadığı süreyi ifade etmektedir.
- k. "Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi", hizmet bakımı amacıyla Hizmetin önceden belirlenmiş bir zamanda kesilmesini ifade etmektedir.
- l. "Hizmet", bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin ilk sayfasında belirtilmiş olduğu üzere, bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesine tabi olan Hizmetleri ifade etmektedir.
- m. "Hizmet Seviyesi", aşağıda tanımlanmış olan ve IBM'in bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi kapsamında sağladığı hizmetin seviyesini ölçmek için kullandığı standardı ifade etmektedir.

## 2. Kullanılabilirlik Alacakları

Müşterinin bir Talep gönderme hakkına sahip olmak için, IBM'in Önem Derecesi 1 destek sorunlarının bildirilmesi prosedürü uyarınca, her Olaya ilişkin olarak ilgili Hizmete yönelik IBM müşteri destek yardım masasına bir destek bildirimini kaydettirmiş olması gerekmektedir. Müşterinin, ilk kez etkilendiği zaman da dahil olmak üzere, Olaya ilişkin gereken tüm bilgileri ayrıntılı olarak sağlaması ve Önem Derecesi 1 destek bildirimleri için gerekli olan ölçüler dahilinde, Olayın tanınması ve çözülmesi için makul ölçüde IBM'e destek sağlaması gerekmektedir. Anılan sorun bildirimini, Hizmetin kullanımının Olaydan etkilendiğinin Müşteri tarafından tespit edilmesini izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde kaydedilmelidir.

Müşterinin Yetkili İletişim Sorumlusu, Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayın sona ermesini izleyen üç (3) iş günü içerisinde, Müşterinin Kullanılabilirlik Alacağı Talebini gönderecektir.

Müşterinin Yetkili İletişim Sorumlusu, tüm ilgili Olayların ayrıntılı açıklamaları ve karşılanmadığı iddia edilen Hizmet Seviyesi de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere, her türlü makul olarak uygun ayrıntıyı IBM'e sağlayacaktır.

IBM, aşağıdaki tabloda gösterilen ilgili Hizmet Seviyesi için geçerli olan her bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca toplam Kapalı Kalma Süresini dahili olarak ölçecektir. Kullanılabilirlik Alacaklarında, Müşterinin Kapalı Kalma Süresinden ilk kez etkilenmiş olduğunu bildirdiği zaman itibarıyla ölçülüp belirlenen Kapalı Kalma Süresi miktarı temel alınacaktır. Müşterinin eşzamanlı olarak ortaya çıkan bir Uygulama Kapalı Kalma Süresi Olayını ve bir Gelen Veri İşleme Kapalı Kalma Süresi Olayını bildirmesi durumunda, IBM çakışan Kapalı Kalma Sürelerini iki ayrı Kapalı Kalma Süresi olarak değil tek bir Kapalı Kalma Süresi şeklinde ele alacaktır. IBM, her geçerli Talep için, aşağıdaki tablolarda gösterildiği şekilde, her bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca ulaşılan Hizmet Seviyesi doğrultusunda geçerli olan en yüksek Kullanılabilirlik Alacağını uygulayacaktır. IBM, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde aynı Olay(lar) için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu tutulamaz.

Paket Hizmet (paket haline getirilmiş ve birleşik tek bir fiyat karşılığında birlikte satılan bağımsız Hizmetler) için Kullanılabilirlik Alacağı, her bağımsız Hizmetin aylık abonelik ücreti değil, Paket Hizmetin aylık tek birleşik fiyatı temel alınarak hesaplanacaktır. Müşteri, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde pakete dahil olan bağımsız Hizmetlerden sadece birine ilişkin Talep gönderebilecektir ve IBM, bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde, pakete dahil olan birden fazla Hizmete ilişkin Kullanılabilirlik Alacaklarından sorumlu tutulamaz.

Müşterinin, Hizmeti geçerli bir IBM yetkili satıcısından, Hizmet ve Hizmet Seviyesi Sözleşmesi taahhütlerinin yerine getirilmesinde birincil sorumluluğun IBM'e ait olduğu bir satış işlemi ile satın almış olması durumunda, Kullanılabilirlik Alacağının hesaplanmasında Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için geçerli olan İlişkili Toplu Alıma Göre Önerilen Fiyat tutarının %50'si esas alınacaktır.

Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için verilen Kullanılabilirlik Alacaklarının toplamı, hiçbir koşulda, Müşterinin Hizmet karşılığında IBM'e ödediği yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde 20'sini (%20) aşmayacaktır.

IBM, Talepleri kendi makul takdiri ile doğrulamak için kayıtlarında yer alan bilgilerden yararlanacaktır ve bu bilgiler ile Müşterinin kayıtları arasında çelişki bulunması halinde IBM'in bilgileri geçerli olacaktır.

**BU HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİ UYARINCA MÜŞTERİYE SAĞLANAN KULLANILABİLİRLİK ALACAKLARI, HERHANGİ BİR TALEBE İLİŞKİN OLARAK MÜŞTERİNİN BAŞVURABİLECEĞİ TEK VE YEGANE YASAL ÇÖZÜMDÜR.**

### 3. Hizmet Seviyeleri

Hizmet	Geçerli Hizmet Seviyesi	
	Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasındaki uygulama kullanılabilirliği	Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasındaki Gelen Veri Toplama kullanılabilirliği
IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget	E	H

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında ulaşılan Hizmet Seviyesi	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
%99 - %99,949	%2
%98 - %98,999	%5
%97 - %97,999	%12
%97,000'den daha az	%20

"Ulaşılan Hizmet Seviyesi" yüzdesi aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: (a) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısından, (b) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkartılır ve sonuç (c) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür, elde edilen bölüm, yüzde olarak ifade edilir.

Örnek: Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde toplam 50 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde 43.200 toplam dakika - 50 dakika Kapalı Kalma Süresi = 43.150 dakika ----- 30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde 43.200 toplam dakika	= %99,884 Ulaşılan Hizmet Seviyesi için %2 Kullanılabilirlik Alacağı
--	--

### 4. Hariç Tutulanlar

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi sadece IBM Müşterileri için geçerlidir. Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi aşağıdakiler için geçerli değildir:

- Beta ve deneme Hizmetleri.
- Test, olağanüstü durumdan kurtarma, soru ve yanıt veya geliştirme de dahil, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, üretim dışı ortamlar.
- IBM Müşterisinin kullanıcıları, konukları ve Hizmetin katılımcıları tarafından iletilen Talepler.
- Müşterinin, herhangi bir ödeme yükümlülüğünün ihlal edilmesi de dahil olmak üzere, Kullanım Koşulları, Kabul Edilebilir Kullanım İlkesi veya Hizmetlere ilişkin Sözleşme kapsamındaki herhangi bir esasa ilişkin yükümlülüğünü ihlal etmiş olması.