

IBM Digital Recommendations

Kullanım Koşulları, bu IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşullarından (“Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları”) ve aşağıdaki URL’de 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, ilgili 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 ile birlikte taraflar arasındaki sözleşmenin tamamını oluşturur.

1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar

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

- IBM Content Recommendations
- IBM Product Recommendations
- IBM Product Recommendations Analytics Independent

Aşağıdaki IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları, Belirli IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Olanakları İçin IBM Uluslararası Sözleşmesinin koşulları kapsamında edinilen Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşullarına tabidir:

- IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Coremetrics Intelligent Teklifi
- IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

2. Ücret Ölçümleri

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

- a. Bin Gelir Dönüştürme Birimi (Thousand Revenue Conversion Unit; TRCU), IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilmesinde esas alınacak ölçü birimidir. Bir Gelir Dönüştürme Birimi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı ile bağlantılı Gelir tutarının para biriminden bağımsız ölçüsüdür. Para birimine özgü Gelir tutarları http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table adresinde yer alan tablo doğrultusunda Gelir Dönüştürme Birimlerine dönüştürülmelidir. Her bir Bin Gelir Dönüştürme Birimi (Thousand Revenue Conversion Unit; TRCU) yetkisi, Bin (1.000) adet Gelir Dönüştürme Birimini (RCU) temsil eder. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kapsamında işleme konan veya yönetilen toplam Gelir miktarını kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda Bin Gelir Dönüştürme Birimi (Thousand Revenue Conversion Unit; TRCU) yetkisi edinmelidir.
- b. Milyon Sunucu Çağrısı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilebileceği ölçü birimidir. Sunucu Çağrısı, bir Kuruluş Kimliği için izlenen bir ziyaretçi tarafından başlatılan, etiketlenen bir olayın sonucu olarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağına gönderilip bu olanak kapsamında işlenen verilerdir. Farklı Kuruluş Kimlikleri tarafından işlenen bir Sunucu Çağrısı, her özel Kuruluş Kimliği için bir özel Sunucu Çağrısı olarak kabul edilecektir. 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 MSÇ yetkisi, bir Milyon Sunucu Çağrısını ifade eder. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçü süresi boyunca işlenen Sunucu Çağrısı sayısını kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda Milyon Sunucu Çağrısı yetkisi edinmelidir.

Bir Müşteri Kimliği, bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağının amaçları doğrultusunda, bir Kuruluş Kimliği ile aynıdır.

- c. Etkileşim, hizmetlerin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Etkileşim, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilişkili profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Etkileşimin karşılanması için yeterli yetki edinilmiş olmalıdır.
- d. 10.000 ABD Dolarlık Satış Geliri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilebileceği ölçüm sistemidir. 10.000 ABD Dolarlık Satış Geliri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar tarafından izlendiği şekilde On Bin ABD Doları cinsinden ifade edilen izlenen çevrimiçi girişimler aracılığıyla Müşteri tarafından oluşturulan gelir tutarıdır. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca ABD Doları cinsinden toplam Satış Gelirini kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- e. 10.000 Avroluk Satış Geliri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilebileceği ölçüm sistemidir. 10.000 Avroluk Satış Geliri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar tarafından izlendiği şekilde On Bin Avro cinsinden ifade edilen izlenen çevrimiçi girişimler aracılığıyla Müşteri tarafından oluşturulan gelir tutarıdır. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Avro cinsinden toplam Satış Gelirini kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- f. 10.000 İngiliz Sterlinlik Satış Geliri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilebileceği ölçüm sistemidir. 10.000 İngiliz Sterlinlik Satış Geliri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar tarafından izlendiği şekilde On Bin İngiliz Sterlini cinsinden ifade edilen izlenen çevrimiçi girişimler aracılığıyla Müşteri tarafından oluşturulan gelir tutarıdır. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca İngiliz Sterlini cinsinden toplam Satış Gelirini kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- g. 1 Milyon Yenlik Satış Geliri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilebileceği ölçüm sistemidir. 1 Milyon Yenlik Satış Geliri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar tarafından izlendiği şekilde Bir Milyon Yen cinsinden ifade edilen izlenen çevrimiçi girişimler aracılığıyla Müşteri tarafından oluşturulan gelir tutarıdır. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Yen cinsinden toplam Satış Gelirini kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- h. 10.000 Kanada Dolarlık Satış Geliri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilebileceği ölçüm sistemidir. 10.000 Kanada Dolarlık Satış Geliri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar tarafından izlendiği şekilde On Bin Kanada Doları cinsinden ifade edilen izlenen çevrimiçi girişimler aracılığıyla Müşteri tarafından oluşturulan gelir tutarıdır. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Kanada Doları cinsinden toplam Satış Gelirini kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- i. 10.000 Avustralya Dolarlık Satış Geliri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilebileceği ölçüm sistemidir. 10.000 Avustralya Dolarlık Satış Geliri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar tarafından izlendiği şekilde On Bin Avustralya Doları cinsinden ifade edilen izlenen çevrimiçi girişimler aracılığıyla Müşteri tarafından oluşturulan gelir tutarıdır. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Avustralya Doları cinsinden toplam Satış Gelirini kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- j. 10.000 Singapur Doları tutarında Satış Geliri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilebileceği ölçüm sistemidir. 10.000 Singapur Doları tutarında Satış Geliri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar tarafından izlendiği şekilde On Bin Singapur Doları cinsinden ifade edilen izlenen çevrimiçi girişimler aracılığıyla Müşteri tarafından oluşturulan gelir tutarıdır. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Singapur Doları cinsinden toplam Satış Gelirini kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- k. 10.000 Brezilya Reali tutarında Satış Geliri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilebileceği ölçüm sistemidir. 10.000 Brezilya Reali tutarında Satış Geliri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar tarafından izlendiği şekilde On Bin Brezilya Reali cinsinden ifade edilen izlenen çevrimiçi girişimler aracılığıyla Müşteri tarafından oluşturulan gelir tutarıdır. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Brezilya Reali cinsinden toplam Satış Gelirini kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda yetki edinmelidir.

3. Ücretler ve Faturalandırma

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

3.1 Kurulum

IBM Product Recommendations Analytics Independent One-Time Setup / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent One-Time Setup

IBM, IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent SaaS olanağının ilk kez tahsis edilmesi üzerine bir kerelik kurulum ücreti tahsil edecektir. Ücret ve faturalama süresi İşlem Belgesinde belirtilecek ve faturalama buna göre yapılacaktır.

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 Limit Aşımı Ücretleri

Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını (takvim yılı esasında) herhangi bir üç aylık iş döneminde 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.

3.4 Uzaktan Sağlanan Hizmetler (İnsanlar Tarafından Sağlanan)

Uzaktan Sağlanan Hizmetler, Etkileşim başına ücret sistemi esas alınarak satın alınır ve sipariş edildiğinde fatura edilir. Hizmetler, tüm saatlerin kullanılmış olup olmaması dikkate alınmaksızın, satın alınma tarihinden itibaren 90 gün içerisinde sona erer.

4. Uzaktan Sağlanan Hizmetler

4.1 IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics Intelligent Offer Premium Onboarding Services

Müşterilerin ilgili olduğu şekilde, IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer ya da IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent olanağını kullanmaya alışması için 48 saate kadar uzaktan danışmanlık, en iyi uygulamalar, eğitim ve yapılandırma sağlar.

4.2 IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics Content Recommendations Premium Onboarding Services

Müşterilerin, IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations uygulamasını kullanmaya alışmaları amacıyla en çok 48 saate kadar uzaktan danışmanlık, en iyi uygulamalar, eğitim ve yapılandırma sağlar.

4.3 IBM Digital Recommendations Optimization / IBM Coremetrics Digital Recommendations Optimization

Daha önce alıştırmaya sağlanmış (ya da alıştırmaya ile birlikte) IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer ya da IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations Müşterileri için yapılandırmanın ve kullanımın optimize edilmesine yardımcı olmak üzere 20 saate kadar uzaktan danışmanlık, en iyi uygulama ve destek sağlamaktadır.

5. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Abonelik Süresi Yenileme Seçenekleri

Müşterinin Yetki Belgesinde, aşağıdakilerden birinin belirlenmesiyle, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların Abonelik Süresinin sonunda yenilenip yenilenmeyeceği belirtilecektir:

5.1 Otomatik Yenileme

Müşterinin Yetki Belgesinde Müşteri yenilemesinin otomatik olduğu belirtiliyorsa, Müşteri sona erecek olan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım 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 erdirmeyi bildirmezse, Abonelik Süresi otomatik olarak bir yıl veya Yetki Belgesinde belirtilen Abonelik Süresiyle aynı süre için yenilenecektir.

5.2 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. Müşteri erişiminin iptali üzerine Müşteri, iptalin yürürlüğe girdiği ay boyunca ödenmemiş erişim ücretleri için faturalandırılacaktır.

5.3 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.

6. 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.

7. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Ek Koşullar

7.1 IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağına ilişkin abonelik ücretine aşağıdakiler dahildir:

- IBM'in değerlendirmesine bağlı olarak Müşteriye öneri gereksinimlerini karşılaması için uygun sayıda Müşteri Kimliği sağlanacaktır. Gerekirse, Müşteriye ücretsiz olarak 1-50 adet arası Müşteri Kimliği ücretsiz olarak sağlanır.
- Müşteri Kimliği başına, ilgili olduğu şekilde, IBM Digital Analytics Digital Data Exchange / IBM Coremetrics Digital Data Exchange
- İlgili olduğu şekilde, standart veri içe aktarma modülleriyle (Kategori Tanımlama Dosyası, Kurumsal Ürünler Raporu ve Tahmin Ölçüleri) birlikte IBM Digital Analytics Import / IBM Coremetrics Import

7.2 Üçüncü Kişi Web Sitelerine veya Diğer Hizmetlere Bağlantılar

Müşterinin veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcılarından birinin herhangi bir İçeriği 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 gerçekleşebilmesi 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.

7.3 Safe Harbor Sertifikası

IBM, ABD Ticaret Bakanlığı tarafından belirtildiği şekilde, Avrupa Birliğinden toplanan bilgilerin toplanmasına, kullanımına ve saklanmasına ilişkin olarak ABD - AB Safe Harbor Çerçevesine uygun olarak davranmayı kabul eder. Safe Harbor programına ilişkin daha fazla bilgi almak ya da IBM'in sertifika bildirimine erişmek için şu Web adresini ziyaret edin:<http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.4 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 uyarlanmasıyla yardımcı olmak amacıyla tasarlanmış kullanım istatistiklerini ve bilgilerini toplarken kişisel olarak tanımlanabilecek bilgileri toplamak için tanımlama bilgilerinden ve takip teknolojilerinden yararlanabileceğini kabul eder.

7.5 Türetilen Yararlanma Lokasyonları

Geçerli olduğunda, vergiler hesaplanırken Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarından yararlandığını belirttiği lokasyon(lar) esas alınacaktır. IBM, Müşteri tarafından IBM'e ek bilgiler

sağlanmadıkça, bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı sipariş edilirken belirtilen iş adresini birincil Yararlanma lokasyonu varsayarak vergileri uygulayacaktır. Anılan bilgilerin güncel tutulmasından ve herhangi bir değişikliğin IBM'e sağlanmasından Müşteri sorumludur.

7.6 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.

Ek A

IBM Digital Recommendations çözümleri, Müşterilerin kişiselleştirilmiş teklif önerileri sunma sürecini otomatikleştirmesine ve optimize etmesine olanak sağlar. Digital Recommendations hizmeti, hem ürünler (IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer), hem de ayrı çözümler olarak lisanslanan genel içerik (IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations) için tekliflerin optimize edilmesini destekler.

Content Recommendations, Müşterinin Web sitesinde kişiselleştirilmiş içerik önerileri sunulması sürecini otomatikleştir ve optimize eder. Content Recommendations kullanıcı arabirimi, Müşterinin gereksinimlerinin karşılanması için içerik önerme stratejisinin belirlenmesine ve Müşteriye özgü iş kurallarının tanımlanmasına olanak sağlar.

Product Recommendations / Intelligent Offer, Müşterinin Web sitesinde, e-posta kampanyalarında ve diğer pazarlama kanallarında kişiselleştirilmiş ürün önerileri sunulması sürecini otomatikleştir ve optimize eder. Product Recommendations / Intelligent Offer kullanıcı arabirimi, Müşteri gereksinimlerinin karşılanması için öneri stratejisinin belirlenmesine olanak sağlar. Bir iş kuralları yönetimi bileşeni, çözümün benzerlik algoritmalarının oluşturduğu nihai ürün önerilerini iptal edebilen veya bunlarda ince ayarlamalar yapabilen ileri düzey iş kurallarının tanımlanmasına olanak tanıyan bir grafik kullanıcı arabirimi sağlamaktadır. Bir A/B testi bileşeni de mevcuttur ve özellikle farklı ürün önerisi sunma stratejilerinin site ziyaretçilerinin müşteriye dönüşmesi üzerindeki görece etkisinin belirlenmesine yönelik A/B/C ve D bölünmüş testlerinin yürütülmesi için tasarlanmıştır.

Product Recommendations Analytics Independent / Intelligent Offer Analytics Independent , bir IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics aboneliğine gereksinim duyulmaksızın, Product Recommendations / Intelligent Offer ile aynı hizmetleri sunmaktadır.

Ek B

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi, aşağıdaki IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için geçerlidir:

- IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

IBM, bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesini Müşterilerine aşağıdaki koşullara tabi olarak sağlar. Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin abonelik sürenizin 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. Hiçbir şüpheye yer verilmemesi için, herhangi bir kullanıcının uygun izinlerine sahip olduğu Hizmetin herhangi bir bileşenini kullanabildiği durumlar "Kapalı Kalma" olarak addedilmez.
- "Yetkili İletişim Sorumlusu", tarafınızdan 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 abonelik ücretlerini kapsayan gelecekteki bir faturaya alacak ya da indirim olarak uygulanacaktır.
- "Talep", bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi doğrultusunda, Yetkili İletişim Sorumlunuz 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. Kapalı kalma süresi, aşağıda belirtilen nedenlerle Hizmetin kullanılabilir olmadığı zaman aralığını kapsamamaktadır:
 - 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, parolanızı veya ekipmanınızı kullanarak Hizmete erişmesi de dahil olmak üzere).
 - Hizmete erişmek için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uyulmaması.
 - IBM'in Müşteri ya da Müşteri adına bir üçüncü kişi tarafından sağlanmış olan herhangi bir tasarıma, belirtmeye 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 baskını, 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 kullanılamamasına neden olan, IBM'in makul kontrolü 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

Bir Talep gönderme hakkına sahip olmak için, Müşterinin, ilgili hizmete ilişkin olarak, IBM'in Önem Derecesi 1 destek sorunlarının bildirilmesi prosedürü uyarınca IBM müşteri desteği yardım masasına her Olay için bir destek bildirimini kaydettirmiş olması gerekmektedir. Müşterinin Olaydan ilk olarak etkilendiği zaman dahil olmak üzere Olaya ilişkin tüm gerekli ayrıntılı bilgileri sağlaması ve Olayın Önem Derecesi 1 destek bildirimleri için gerekli olduğu ölçüde tanınması ve çözülmesi amacıyla IBM'e makul ölçüler dahilinde destek sağlaması gerekmektedir. Anılan bildirim, Olayın, Müşterinin Hizmeti kullanımını etkilediğini ilk olarak saptadığı zamanı izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde kaydedilmiş olmalıdır.

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

Yetkili İletişim Sorumlunuz, tüm ilgili Olayların ve karşılanmadığı iddia edilen Hizmet Seviyesinin ayrıntılı açıklamaları da dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere, Talebe ilişkin tüm makul ayrıntıları 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 Alacakları, Müşterinin Kapalı Kalma Süresinden ilk olarak etkilendiğini bildirdiği zamandan itibaren ölçülen Kapalı Kalma Süresi esas alınarak belirlenecektir. 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 tabloda gösterildiği şekilde, her Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında elde edilen Hizmet Seviyesini esas alarak en yüksek geçerli Kullanılabilirlik Alacağını uygulayacaktır. IBM, aynı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki aynı Olay(lar) için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu olmayacaktır.

Paket Hizmet (paket haline getirilen ve tek birleşik fiyat karşılığında birlikte satılan bağımsız Hizmetler) için, Kullanılabilirlik Alacağı her bağımsız Hizmetin aylık abonelik ücreti esas alınarak değil, Paket Hizmetin tek toplam aylık fiyatı esas alınarak hesaplanacaktır. Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde yalnızca paket içerisindeki tek bağımsız hizmete ilişkin Talep gönderebilirsiniz ve IBM, herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için bir paket içerisindeki birden fazla hizmete ilişkin Kullanılabilirlik Alacaklarından sorumlu olmayacaktır.

Hizmeti IBM'in Hizmeti ve Hizmet Seviyesi Sözleşmesi taahhütlerini karşılamada birincil sorumlu olduğu bir yetkili satıcılık işlemi kapsamında, geçerli bir IBM yetkili satıcısından satın aldıysanız, bu durumda Kullanılabilirlik Alacağı için Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda geçerli olan İlişkili Toplu Alıma Göre Önerilen Fiyat, %50 oranında indirim uygulanarak esas alınacaktır.

Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda verilen Kullanılabilirlik Alacaklarının toplamı, hiçbir koşulda Hizmet için tarafınızdan IBM'e ödenen yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde yirmisinden (%20) fazla olmayacaktır.

IBM, Talepleri doğrulamak için IBM'in kayıtlarında yer alan bilgiler doğrultusunda makul takdirini kullanacaktır ve Müşterinin kayıtlarındaki verilerle herhangi bir çelişki bulunması durumunda IBM'in kayıtları geçerli olacaktır.

BU HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİ UYARINCA SİZE SAĞLANAN KULLANILABİLİRLİK ALACAKLARI, HERHANGİ BİR TALEBE İLİŞKİN OLARAK BAŞVURABİLECEĞİNİZ TEK VE YEGANE YASAL ÇÖZÜMDÜR.

3. Hizmet Seviyeleri

Hizmet	Geçerli Hizmet Seviyesi	
	Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki uygulama kullanılabilirliği	Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki Gelen Veri Toplama kullanılabilirliği
IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations	E	E
IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer	E	E
IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent	E	E

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'dan düşük	%20

"Elde Edilen Hizmet Seviyesi" yüzdesi aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: (a) bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Aydaki toplam dakika sayısından (b) bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Aydaki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkarıldıktan sonra elde edilen sonucun (c) bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Aydaki toplam dakika sayısına bölünmesi işlemi sonucunda 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 Ayda toplam 43.200 dakika - 50 dakika Kapalı Kalma Süresi = 43.150 dakika	= %99,884 için %2 Kullanılabilirlik Alacağı Ulaşılan Hizmet Seviyesi
30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika	

4. Hariç Tutulan Hususlar

Bu hizmet seviyesi sözleşmesi yalnızca IBM Müşterileri için geçerlidir. Bu hizmet seviyesi sözleşmesi aşağıda belirtilenler 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.
- Herhangi bir ödeme yükümlülüğünün ihlali de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere Kullanım Koşullarınız, Kabul Edilebilir Kullanım İlgiliz ya da Hizmete ilişkin Sözleşmeniz kapsamındaki herhangi bir maddi yükümlülüğün ihlal etmeniz.