

IBM Coremetrics Web Analytics

Bu IBM Kullanım Koşulları belgesinin koşulları, hangisi geçerliyse, IBM Uluslararası Passport Advantage Sözleşmesi, IBM Uluslararası Passport Advantage Express Sözleşmesi veya Seçilmiş IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (IBM SaaS) Olanakları için IBM Uluslararası Sözleşmesinin ("Sözleşme") koşullarına ek niteliğindedir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (IBM SaaS) olanağını ve ilişkili herhangi bir Etkinleştirme Yazılımını kullanmadan önce, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (SaaS) Olanağına ilişkin bu Kullanım Koşullarını ("Kullanım Koşulları") dikkatlice okuyun. Müşterinin, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını ve Etkinleştirme Yazılımını kullanabilmesi için öncelikle bu Kullanım Koşullarını kabul etmesi gerekir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına veya Etkinleştirme Yazılımına erişerek ya da bu olanakları kullanarak veya sipariş ederek ya da "Kabul Ediyorum" düğmesini tıklayarak Müşteri bu Kullanım Koşullarını 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 YAZILIMLAR OLANAĞINI HİÇBİR ŞEKİLDE KULLANMAYIN VEYA BU OLANAK KAPSAMINDA SUNULAN İŞLEVLERDEN HİÇBİRİNE KATILMAYIN YA DA HİÇBİR ETKİNLEŞTİRME YAZILIMINI KULLANMAYIN.

Bölüm 1 – Genel Koşullar

1. Amaç

Bu belgede belirtilen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar Olanağına ilişkin Kullanım Koşulları ("Kullanım Koşulları") aşağıda belirtilen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar Olanağı için geçerlidir:

- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics LIVEmail

Yalnızca bu Kullanım Koşullarının amaçları doğrultusunda, "IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (SaaS) olanağı" ifadesi ile, Bölüm 1'de belirtilen ilgili IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (SaaS) olanağı kastedilmektedir.

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (SaaS) olanağını yalnızca geçerli bir Abonelik Süresi boyunca kullanabilir.

2. Tanımlar

Büyük harfle belirtilen ancak bu Kullanım Koşulları belgesinde tanımlanmamış olan koşullar, Sözleşmede tanımlanmıştır. Bu Kullanım Koşullarının amaçları doğrultusunda, "Program" terimi geçerli Sözleşme kapsamında kullanılacak her bir "program" terimini kapsar ve "İşlem Belgesi" terimi "IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar Olanağı Fiyat Teklifi" terimini kapsar.

Etkinleştirme Yazılımı – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına daha kolay erişmesi ve bu olanağı daha kolay kullanabilmesi amacıyla, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı kapsamında Müşteriye IBM veya üçüncü kişiler tarafından sağlanan tüm Programlar ve ilişkili tüm malzemelerdir.

Gizlilik Uygulaması – İnternet üzerinde <http://www.ibm.com/privacy> adresinde bulunan Gizlilik Uygulaması başlıklı belge ve bu belgede daha sonra yapılan değişiklikler.

3. Genel Ücret Koşulları

3.1 Ölçümler

Milyon Sunucu Çağrısı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilebileceği ölçüm sistemidir. Milyon Sunucu Çağrısı, bir (1) milyon Sunucu Çağrısı anlamına gelir. Sunucu Çağrısı, bir Müşteri Kimliği için izlenen bir ziyaretçi tarafından başlatılan, etiketlenen bir olayın sonucu olarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına gönderilip bu olanak kapsamında işlenen verilerdir. Farklı Müşteri Kimlikleri tarafından işlenen bir Sunucu Çağrısı her bir özel Müşteri Kimliği için özel bir Sunucu Çağrısı sayılacaktır. Müşteri Kimliği, bir veya daha fazla Müşteri web sitesinden işlenen verileri kapsayabilecek olan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağında verilere erişim haklarını ayırır ve/veya denetler. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca kullanılan Milyon Sunucu Çağrısı sayısını kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda yetki edinmelidir.

Milyon Pazarlama İzlenimi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilebileceği ölçüm sistemidir. Milyon Pazarlama İzlenimi, toplanmış ve işlenmiş bir (1) milyon pazarlama izlenimi anlamına gelir. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca kullanılan Milyon Pazarlama İzlenimi sayısını kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda yetki edinmelidir.

Kuruluş Kimliği, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilebileceği ölçüm sistemidir. Bir Kuruluş Kimliği, aşağıdakiler de dahil olmak, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı ortamı kapsamında farklı terimlerle ifade edilebilen özel bir tanıtıcıdır: Müşteri Kimliği (Client ID), Müşteri Kimliği (customer ID), Çözüm Ortağı Kimliği, Sağlayıcı Kimliği, Satıcı Firma Kimliği veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı kapsamındaki EDI (elektronik veri iletişimi) Kimliği. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağında belirtilen Kuruluş Kimliği sayısını kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda yetki edinmelidir.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağında, Kuruluş Kimliği (IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı için kullanıldığında genellikle Müşteri Kimliği olarak ifade edilir) bir veya daha fazla Müşteri web sitesinden işlenen verileri kapsayabilecek olan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağında erişim haklarını ayırır ve/veya denetler. Müşteri IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağında yetki elde ettiği miktarı aşarsa, ek Kuruluş Kimlikleri gerekir.

Grup Çalışması, Hizmetlerin edinilebileceği ölçüm sistemidir. Grup Çalışması, eğitim etkinliği, iş analizi ve teslim edilecekleri temel alan hizmet etkinliği de dahil olmak, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere profesyonel hizmetleri ve/veya eğitim hizmetlerini içerir. Her bir Grup Çalışmasının kapsam dahiline alınabilmesi için yeterli sayıda yetkinin edinilmesi gerekir.

3.2 Ücretler ve Faturalama

3.2.1 Kurulum

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağının ilk tedarigi üzerine bir kerelik kurulum ücretleri uygulanacaktır. Ücret ve faturalama süresi bir İşlem Belgesinde belirtilecek ve buna uygun olarak faturalandırılacaktır.

3.2.2 Faturalama Seçenekleri

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına ilişkin Abonelik Süresi en fazla altmış (60) aylık bir süre için sipariş edilebilir.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı için ödenecek tutar bir İşlem Belgesinde belirtilmiştir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların abonelik ücretine yönelik 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.

3.2.3 Kısmi Aylık Ücretler

Kısmi Aylık ücret, Müşteriye eşit oranlarla kesilecek günlük ücrettir ve Müşterinin ilk faturasına eklenecektir. Kısmi Aylık Ücretler, IBM'in Müşteriye IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara erişimleri olduğunu bildirdiği tarihte başlayan kısmi ayın geri kalan günleri esas alınarak hesaplanır.

3.2.4 Aşım 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. Müşteriye tedarik belirli bir üç aylık iş döneminde sağlanırsa, aşım miktarı buna uygun olarak oranlanmış bir biçimde bölünecektir.

3.2.5 İsteğe Bağlı Kurulum

İsteğe Bağlı Kurulum parçaları, IBM'e sipariş verilmesi üzerine faturalandırılacaktır ve Sözleşmede veya bir İşlem Belgesinde belirtildiği biçimde ödenecektir.

3.2.6 Uzaktan Sağlanan Hizmetler (Çalışanlar Tarafından)

Uzaktan sağlanan ek hizmetler için ücret ve faturalama süresi bir İşlem Belgesinde belirtilecek ve buna göre faturalama yapılacaktır.

4. Hesap Oluşturma ve Erişim

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı Kullanıcıları, bir hesap açtığı anda ("Hesap"), IBM bu kullanıcılara bir Hesap kimliği ve parola sağlayabilir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (SaaS) olanağı Kullanıcılarının her birinin Kullanıcı Hesabı bilgilerini yönetip güncel tutmalarını sağlamak Müşterinin sorumluluğundadır. Müşteri, istediği herhangi bir zaman, bir Hesap oluşturma sürecinde veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının 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 IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına erişilmesini engelleyebilir.

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

5. Takas Olanakları

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (SaaS) olanaklarının bazıları ilgili kriterleri karşılayan ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (SaaS) olanaklarının yerine kullanılmak üzere indirimli ücretle edinilebilir. Müşteri, eski yazılımın yerine konan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına kendisi için erişim sağlandığı anda, değiştirilen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını kullanım hakkının IBM tarafından sona erdirileceğini kabul eder.

6. Etkinleştirme Yazılımı

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı, IBM veya bir üçüncü kişi yüklenici firma tarafından sağlanan Etkinleştirme Yazılımlarını içerebilir. Müşteri, herhangi bir Etkinleştirme Yazılımını yüklemesi veya kurması durumunda, söz konusu Etkinleştirme Yazılımını, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına erişilmesini ve bu olanağın kullanılmasını kolaylaştırmak veya sağlamak dışında hiçbir amaç için kullanmayacağını kabul eder. Etkinleştirme Yazılımının kurulum veya yükleme sırasında ayrı bir lisans sözleşmesi ile sunulması durumunda (örneğin, Garanti Verilmeyen Programlar için IBM Uluslararası Lisans Sözleşmesi -"ILAN"- veya diğer IBM ya da üçüncü kişi lisans sözleşmeleri), Etkinleştirme Yazılımının kullanımı söz konusu ayrı sözleşmenin koşullarına tabi olacaktır. Müşteri bu Kullanım Koşullarını kabul ederek veya Etkinleştirme Yazılımını yükleyerek, kurarak ya da kullanarak bu koşulları kabul ettiğini onaylar.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı ile birlikte gönderilen Etkinleştirme Yazılımı aşağıda belirtilmiştir:

- IBM Coremetrics Tracking Code Generator
- IBM Coremetrics LIVEview
- IBM Coremetrics TruePath
- IBM Coremetrics TagBar

- IBM Coremetrics Web Analytics API for Microsoft Excel

7. İsteğe Bağlı Kurulum

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına ilişkin olarak isteğe bağlı olarak kurulan parçalar gerektiğinde Müşteri tarafından sipariş edilebilir ve bu seçenekler bu Kullanım Koşullarına, Sözleşmeye ve varsa geçerli diğer İşlem Belgelerine tabidir.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı kapsamında aşağıdaki isteğe bağlı olarak kurulan parçalar sipariş edilebilir:

- IBM Coremetrics Web Analytics Additional Client ID Implementation

8. Uzaktan Sağlanan Hizmetler (Çalışanlar Tarafından)

8.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Müşterilerin, IBM Coremetrics Web Analytics uygulamasını kullanmaya alışmaları için en çok kırk (40) saate kadar uzaktan danışmanlık, en iyi uygulamalar hakkında bilgi verilmesi, eğitim ve yapılandırma hizmetleri sağlar. Hizmetler, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, satın alma tarihinden 90 gün sonra sona erer.

8.2 IBM Coremetrics LIVEmail Premium Onboarding Services

Müşterilerin, IBM Coremetrics LIVEmail uygulamasını 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, satın alma tarihinden 90 gün sonra sona erer.

8.3 IBM Coremetrics Content Recommendations Premium On-boarding Services

Dinamik hizmet sağlama müşterilerinin, IBM Coremetrics Content Recommendations uygulamasını kullanmaya alışmaları için en çok kırk sekiz (48) saate kadar uzaktan danışmanlık, en iyi uygulamalar hakkında bilgi verilmesi, eğitim ve yapılandırma hizmetleri sağlar. Doğrudan teslimat yapılan müşteriler için bu hizmetler en çok kırk (40) saate kadar sağlanır. Hizmetler, her bir Müşteri Kimliği için satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, satın alma tarihinden 90 gün sonra sona erer.

8.4 IBM Coremetrics Tag Audit Services

Optimum düzeyde etiketleme için Müşterinin Web sitesinin en çok on altı (16) saate kadar olmak üzere uzaktan analiz edilmesini sağlar. Bu hizmet, en iyi uygulamalar hakkında bilgi verilmesini ve etiketleme koşullarının belirlenmesini içerdiği gibi, etiketleme uyumsuzluklarının belirlenmesini de içerir, ancak tüm bunlarla sınırlı değildir. Hizmetler, her bir Müşteri Kimliği için satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, satın alma tarihinden 90 gün sonra sona erer.

8.5 IBM Coremetrics Conversion Process Analysis Services

Web sitesinden elde edilen sonuçların daha iyi anlaşılmasını sağlamak ve temel sorunların belirlenmesi ile müşteri kaybının olduğu noktaların bulunması için gelişmiş analizlerin kullanılmasına ilişkin en çok kırk sekiz (48) saat olmak üzere kılavuzluk hizmeti sağlar. Hizmetler, her bir Müşteri Kimliği için satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, satın alma tarihinden 90 gün sonra sona erer.

8.6 IBM Coremetrics Site Performance Analysis Services

Müşterinin Web sitesine girişten siteden çıkışa kadar site genelinde, ziyaretçi tiplerinin ve ziyaretçi kanallarının performansına ilişkin ayrıntılı analizler hakkında en çok kırk sekiz (48) saat olmak üzere kılavuzluk hizmeti sağlar. Bu olanak aynı zamanda, müşteri deneyiminin yaşam döngüsüne ilişkin bir site durum değerlendirmesi ile temel dönüşüm noktalarında ziyaretçi deneyimini geliştirmeye yönelik fırsatları da sunar. Hizmetler, her bir Müşteri Kimliği için satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, satın alma tarihinden 90 gün sonra sona erer.

8.7 IBM Coremetrics Quick Start Tag Implementation Services

Müşterinin etiketleme gereksinimlerine yanıt vermek üzere, özel bir küresel Javascript dosyası ile bu Javascript dosyasının bakımını yapabilmek için gereken bilgileri içeren belgeleri sağlayarak en çok elli (50) saatlik bir hızlandırılmış referans durum veri toplama hizmeti sunar. Hizmetler, her bir Web etki alanı için satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, satın alma tarihinden 90 gün sonra sona erer.

8.8 IBM Coremetrics Key Performance Indicators Workshop

En çok kırk (40) saatlik bir eğitimi içeren bu uygulamalı çalışma ile yeni ve mevcut müşterilere, analizleri uygulamak ve karar almayı gerçekleştirmek üzere verilerin nasıl kullanılacağı konusunda destek verilir. Temel performans göstergelerine ilişkin bilgi verilerek iş hedeflerini gerçekleştirmek üzere raporların nasıl kullanılacağı anlatılır. Hizmetler, her bir Müşteri Kimliği için satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, satın alma tarihinden 90 gün sonra sona erer.

8.9 IBM Coremetrics Explore Workshop

En çok kırk (40) saatlik bir eğitimi içeren bu uygulamalı çalışmada müşterinin iş yöneticilerine analizleri gerçekleştirmek üzere verilerden daha iyi yararlanma ve en iyi analizi gerçekleştirebilmek üzere referans içeren bir etiketleme stratejisi geliştirme konularında bilgi verilir. Hizmetler, her bir Müşteri Kimliği için satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, satın alma tarihinden 90 gün sonra sona erer.

8.10 IBM Coremetrics Enablement Workshop

En çok otuz (30) saatlik bir eğitimi içeren bu uygulamalı çalışmada yeni ve mevcut müşterilere, bir uygulama mühendisini görevlendirmek yerine, kendilerinin Web sitelerini doğru bir şekilde nasıl etiketleyecekleri öğretilir. Hizmetler, her bir Müşteri Kimliği için satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, satın alma tarihinden 90 gün sonra sona erer.

8.11 IBM Coremetrics Category Definition File Workshop

En çok otuz iki (32) saatlik bir eğitimi içeren bu uygulamalı çalışmada müşteriye satış geliştirme raporları için kullanılan verileri güçlendirmek amacıyla güçlü bir satış geliştirme sınıflandırma çerçevesinin nasıl oluşturulacağı anlatılır. Hizmetler, her bir Müşteri Kimliği için satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, satın alma tarihinden 90 gün sonra sona erer.

9. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (SaaS) Olanığının Durdurulması ve Sona Erdirilmesi

9.1 Durdurma

9.1.1 Kullanıcı Hesabının Durdurulması

Kullanım Koşullarının, Sözleşmenin veya Kabul Edilebilir Kullanım İlkesinin ihlal edilmesi, IBM'in fikri mülkiyet hakkının kötüye kullanılması ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının bir Kullanıcısının geçerli bir yasayı ihlal etmesi durumunda IBM, kurallara aykırı davranan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı Kullanıcısının IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına erişimini durdurma veya iptal etme ve/veya kurallara aykırı davranan Kullanıcısının hesap İçeriğini silme hakkını saklı tutar. IBM, herhangi bir durdurma veya iptal işlemini Müşteriye bildirecektir.

9.1.2 Müşteri Hesabının Durdurulması

Müşteri hesabının vadesinin dolması üzerinden 30 gün veya daha uzun bir süre geçmiş ise (makul bir iyi niyet ihtilafından kaynaklanan ücretlere ilişkin durumlar hariç olmak üzere), sahip olduğu diğer hakların veya başvurabileceği diğer yasal çözüm yollarının yanı sıra IBM, söz konusu tutarların tümü ödeninceye kadar ve Müşteriye karşı herhangi bir yükümlülük altına girmeksizin, Müşteriye sağlanan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını durdurma hakkını saklı tutar. Ancak, bunun için, IBM'in en az 10 iş günü öncesinden Müşteriye hesabının vadesinin geçmiş olduğunu yazılı olarak bildirmiş olması gerekir; aksi durumda, durdurma işlemi yürürlüğe giremez.

9.2 Sona Erdirme

Müşterinin Sözleşme koşullarına veya bu Kullanım Koşullarına uymaması ve söz konusu durumun Müşteriye IBM tarafından yazılı olarak bildirilmesinin ardından makul bir süre içinde düzeltilmemesi halinde IBM, Müşterinin, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (SaaS) olanağına olan erişimini nedene bağlı olarak sonlandırabilir. Sona erdirmenin gerçekleşmesi ile, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına erişim hakkı ve diğer hakları iptal edilecek ve sona erecektir. Böyle bir durumda, Müşterinin ve Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı Kullanıcılarının IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını kullanmaya son vermesi ve ellerinde, zilyediklerinde veya kontrollerinde bulunan ilişkili Etkinleştirme Yazılımının tüm kopyalarını yok etmeleri gerekir.

10. Abonelik Süresinin Yenilenmesi

10.1 Abonelik Süresinin Otomatik Olarak Yenilenmesi

IBM Uluslararası Passport Advantage Sözleşmesi veya IBM Uluslararası Passport Advantage Express Sözleşmesi müşterilerine ilişkin olarak, bu Sözleşmenin 3.5.4 numaralı "Yazılım Aboneliği ve Destek ile Seçilmiş Desteğin Her Yıl Yenilenmesi" başlıklı Bölümünün ilk iki paragrafında yer alan koşullar, Ülkeye özgü her türlü geçerli koşul da dahil olmak üzere, bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı için geçerlidir; ancak bu Kullanım Koşullarının amaçları doğrultusunda:

- "Yazılım aboneliği ve destek hizmeti" veya "Seçilmiş Destek Hizmeti" ifadeleri yerine "IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar Olanağı İçin Abonelik Süresi" ifadesi kullanılmıştır; ve
- IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı için Abonelik Süresinin otomatik olarak yenilenmesini engellemek üzere Müşterinin, geçerli Abonelik Süresinin sona erdiği tarihten doksan (90) gün önce aboneliğini iptal etmek istediğini IBM'e yazılı olarak bildirmesi gerekir.

10.2 Müşteri Yenilemesi Gerekli

Seçilmiş IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (IBM SaaS) Olanakları için IBM Uluslararası Sözleşmesi müşterilerine ilişkin olarak, (ülkeye özgü koşullar da dahil olmak üzere) bu Sözleşmede aksini belirten herhangi bir ifade dikkate alınmaksızın, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına ilişkin abonelik ilk Abonelik Süresinin sonunda yenilenmeyecektir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını ilk Abonelik Süresinin sona erdiği tarihten sonra da kullanmaya devam etmek için Müşteri, hangisi geçerliyse, IBM Uluslararası Passport Advantage Sözleşmesi veya IBM Uluslararası Passport Advantage Express Sözleşmesinin koşulları kapsamında IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı için yeni bir abonelik edinmelidir.

11. Acil Bakım ve Planlı Bakım

IBM, IBM tarafından tanımlanan bakım aralıkları süresince düzenli olarak planlı bir bakım hizmeti gerçekleştirir. Ancak zaman planlaması yapılmış olan veya olmayan başka kesinti süreleri de ortaya çıkabilir.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (SaaS) olanağı bu aralıklarda sağlanmayacaktır.

12. Güncellemeler; Otomatik Güncellemeler için Geçerli Koşullar ve Yetki

Bu Kullanım Koşulları, IBM tarafından sağlanan ve Güncellemeler için geçerli olan her türlü ek koşula tabi olmak üzere, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (SaaS) olanağı için IBM tarafından sunulacak veya sağlanacak tüm geliştirmeler, değişiklikler, değişimler, değiştirmeler, güncellemeler, eklemeler, eklenti bileşenleri ve yerine konan bileşenler (topluca "Güncellemeler") için geçerlidir. Müşteri, IBM'in standart işletim yordamlarına uygun olarak, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (SaaS) olanağına ilişkin Güncellemeleri ayrıca bildirimde bulunmaksızın ve onay almaksızın, otomatik olarak aktarması, bunlara erişmesi, bunları kurması veya başka bir şekilde bunları sağlaması için IBM'e yetki verir ve IBM'in bunları yapabileceğini kabul eder. IBM'in bu Güncellemeleri yaratmak, sağlamak veya kurmakla ilgili hiçbir yükümlülüğü yoktur ve bu Kullanım Koşullarında yer alan hiçbir ifade IBM'in bunları gerçekleştirme gerektiği şeklinde yorumlanamaz.

13. Kullanım Koşullarına İlişkin Güncellemeler

IBM bu Kullanım Koşullarını, Abonelik Süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (SaaS) olanağı için sağlayabileceği veya kullanıma sunabileceği Güncellemelere yönelik olarak ya da geçerli yasaların gerektirdiği şekilde, değiştirilen koşullar ile ilgili olarak Müşteriye en az otuz (30) gün önceden bildirimde bulunarak istediği herhangi bir zamanda geleceğe yönelik olarak değiştirme hakkını saklı tutar. Abonelik yenilemeleri, yenileme sırasında yürürlükte olan Kullanım Koşullarına tabi olacaktır.

14. 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 şu adresten ulaşılabilir:

http://www.ibm.com/software/info/emm/coremetrics_support_comm.html.

15. Veri Gizliliği ve Veri Güvenliği

15.1 Müşterinin Yükümlülükleri

Müşteri tarafından veya Müşteri aracılığıyla IBM'e sağlanan tüm Kişisel Verilere ilişkin olarak, özel veri kategorilerinin işlenmesi de dahil, Kişisel Verilerin işlenmesini düzenleyen 95/46/EC sayılı AB Yönergesi (ve bu Yönergenin uygulanmasını sağlayan yasalar) de dahil olmak, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, geçerli tüm veri koruması yasalarına ve benzeri yasalara uyulmasından tek veri denetleyicisi olarak Müşteri sorumlu olacaktır. Kişisel Verilerin ve özel veri kategorilerinin işlenmesi ile ilgili koşullar 95/46/EC sayılı AB Yönergesi (ve bu Yönergenin uygulanmasını sağlayan yasalar) kapsamında tanımlanmıştır.

Müşteri, (i) herhangi bir Kişisel Veriyi İçeriğe eklemeyen ve (ii) Etkinleştirme Yazılımını ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını kullanmadan önce, yasal açıdan alınması zorunlu olan tüm izinleri, yetkileri ve onayları almayı ve gereken tüm açıklamaları yapmayı kabul eder.

Müşteri, tüm IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (SaaS) olanağı Kullanıcılarının Müşteri adına üçüncü kişilerle paylaştığı herhangi bir bilgi de dahil olmak üzere, İçerikte yer alabilecek her türlü Kişisel Veriden münhasıran kendisinin sorumlu olduğunu beyan ve kabul eder. Her türlü Kişisel Verinin bu Kullanım Koşulları kapsamında IBM tarafından hangi amaçlarla ve ne şekilde işlenebileceğinin belirlenmesinden tek başına ve münhasıran Müşteri sorumludur ve Müşterinin Kişisel Verilerinin Müşteri tarafından belirlenen yönergelerle uygun olarak işlenmesi IBM'in geçerli veri koruma yasalarını ihlal etmesine yol açmayacaktır.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar, herhangi bir biçimdeki Hassas Kişisel Bilgileri veya Koruma Altındaki Sağlık Bilgilerini (aşağıda tanımlandığı gibi) depolamak veya almak amacıyla tasarlanmamıştır ve üçüncü kişi iddialarından kaynaklananlar da dahil olmak üzere, bu tür bilgilerin IBM'e sağlanmasıyla veya IBM tarafından kaybedilmesiyle veya açıklanmasıyla ilişkili olarak IBM'in ödemek zorunda kalabileceği tüm makul masraflardan ve diğer tutarlardan Müşteri sorumlu olacaktır. "Hassas Kişisel Bilgiler" şunları içerir: 1) kaybedilmesi, veri ihlali bildirimini yapılmasını gerektirecek olan ve finansal bilgiler, resmi kimlik numarası (örneğin, Sosyal Güvenlik Kurumu numarası) veya sürücü belgesi ya da pasaport numarası gibi devlet tarafından verilen diğer kimlik numaraları, banka hesap numarası, kredi kartı veya ATM kartı numarası gibi bilgileri içeren Kişisel Veriler; ve 2) ırk, etnik köken, cinsel yönelim, politik görüşler veya dini, ideolojik veya felsefi inançlar veya etkinlikler veya sendika üyeliği ile ilgili Kişisel Veriler. "Koruma Altındaki Sağlık Bilgileri", değiştirildiği biçimiyle 1996 tarihli Sağlık Bilgileri Taşınabilirlik ve Sorumluluk Anlaşması ("HIPAA"; Health Information Portability and Accountability Act) kapsamında tanımlanan "bireysel olarak tanımlanabilir sağlık bilgileri"dir.

Müşteri, IBM'in, her türlü Kişisel Veri de dahil olmak üzere, İçeriği ülke sınırları dışında bulunan ve Müşteriye bildirilen kuruluşlara ve ülkeler vasıtasıyla işleme alabileceğini kabul eder. IBM, Avrupa Birliği'nden toplanan bilgilerin toplanması, kullanılması ve saklanması ile ilgili olarak ABD Ticaret Bakanlığı tarafından belirtilen USA - EU Safe Harbor (ABD - AB Güvenli Liman) Çerçevesine uymaktadır. Safe Harbor hakkında daha fazla bilgi edinmek veya IBM'in sertifika bildirimine erişmek için <http://www.export.gov/safeharbor/> adresine gidiniz. IBM, Müşteriyle, gerektiğinde kişisel verilerin aktarımı için AB'nin standart sözleşmeye dayalı model hükümlerini temel alan bir sözleşme yapacaktır. Müşteri, herhangi bir Kişisel Verinin bu Kullanım Koşulları belgesindeki koşullar kapsamında ülke sınırları dışına herhangi bir şekilde aktarılmasının geçerli veri koruma yasalarına uygun olup olmadığının belirlenmesinden ve onaylanmasından tek başına ve münhasıran sorumludur. Zorunlu onayların alınması da dahil olmak üzere, herhangi bir yasal koşulun yerine getirilmesi için IBM, doğrudan doğruya bir Müşteri veri denetleyicisinin yararına olacak biçimde Müşteri ile makul ölçülerde işbirliği yapacaktır.

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının bir parçası olarak Kişisel Verileri işleme veya bu verilerin güvenliğini sağlama şeklinde bir değişiklik yaparsa ve bu değişiklik Müşterinin, tabii olduğu veri koruma yasalarına uymamasına neden olursa, Müşteri, IBM'in değişikliği Müşteriye bildirmesinden sonra otuz (30) gün içinde IBM'e yazılı bir bildirim sağlayarak, etkilenen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı için geçerli Abonelik Süresini sona erdirebilir. Bu tür bir sona erdirme durumunda, IBM'in, Müşteriye geri ödeme yapma veya alacak kaydetme yükümlülüğü yoktur.

15.2 IBM'in Yükümlülükleri

IBM, Kişisel Verileri yalnızca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını sağlamak amacıyla gerekli olan makul şekilde ve yalnızca bu amaçla işleyecektir.

IBM, Kişisel Verileri, IBM tarafından tanımlandığı biçimde, yalnızca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını sağlamak üzere işleyecektir ve Müşteri IBM tarafından sağlanan söz konusu tanımlamanın Müşterinin işleme yönergelerine uygun olduğunu kabul eder.

IBM, bu Kullanım Koşulları veya Sözleşme sona erdirildikten veya sona erdikten sonra, Müşterinin yazılı isteği üzerine, Müşterinin Kişisel Veriler olarak belirlediği İçeriğin tamamını imha edecektir veya Müşteriye iade edecektir.

Müşterinin veya bir Müşteri veri denetleyicisinin geçerli veri koruma yasaları uyarınca herhangi bir kişiye ya da ilgili bir yetkili makama Kişisel Veriler hakkında bilgi vermesi veya bu verilere erişim olanağı sağlaması gerekirse, IBM söz konusu bilgilerin veya erişimin sağlanması konusunda Müşteri ile makul bir biçimde işbirliği yapacaktır.

15.3 İçeriğin Korunması

Bu Sözleşmede aksini belirten herhangi bir ifade dikkate alınmaksızın, IBM, bu Kullanım Koşullarında açıklanan uygulamaları ve standartları kullanarak Müşteri İçeriğini korumayı taahhüt eder.

- IBM, geçerli yasalara uyumluluğuna tabi olmak üzere, bu Kullanım Koşullarında açıklandığı şekilde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (SaaS) olanağını çalıştırmak ve gerçekleştirmek dışında Müşteri İçeriğini bilerek açıklamayacak veya kullanmayacaktır.
- IBM, Müşteri İçeriğini yalnızca, aşağıda atıfta bulunulan güvenlik uygulamalarını ve prosedürlerini uyguladığı IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (SaaS) olanağını barındırmak ve çalıştırmak için kullanılan sistemlerde işleyecektir.

15.4 Güvenlik Uygulamaları

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını barındırmak ve çalıştırmak için kullanılan sistemlerle ilgili, düzenli olarak güncellenebilecek olan uygulamalar ve prosedürler sağlar ve uygular. Bu uygulama ve prosedürler, İçeriği veya Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını kullanımını haksız elde edebilecek, bunlara saldırabilecek veya başka bir şekilde zarar verebilecek olan kazara kaybolmalara, izinsiz girişlere, yetkisiz erişime, açıklamaya ya da değiştirmeye veya kötüye kullanımlara karşı sistemlerimizdeki güvenlik açıklarını azaltmak amacıyla tasarlanmıştır. Geçerli teknik ve operasyonel önlemler de dahil olmak üzere, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı için geçerli olan uygulamalara ve prosedürlere ilişkin bir açıklama Müşterinin isteği üzerine Müşteriye sağlanır. Bu uygulamaların ve prosedürlerin Müşterinin gereksinimlerini karşılamak için uygun olup olmayacağını belirlemek Müşterinin sorumluluğundadır. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını kullanarak, IBM uygulamalarını ve prosedürlerini kabul ettiğini ve bunların Müşterinin amaçları açısından yeterli olduğunu onaylar. IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına ilişkin Güvenlik Uygulamalarında özel olarak sağlananlar dışında, herhangi bir güvenlik işleviyle ilgili olarak hiçbir garanti vermez veya beyanda bulunmaz.

16. Geçerli İhracat Yasalarına Uygunluk

Belirli son kullanıcılarca yapılan dışa aktarma işlemlerine veya yasaklanmış olan herhangi bir son kullanım durumuna (örneğin, nükleer silahlar, uzay silahları veya menzilli silahlar ile kimyasal ve biyolojik silahlar) ilişkin olarak ABD tarafından uygulanan ambargo ve yaptırım düzenlemeleri ve yasaklamaları da dahil olmak üzere, taraflardan her biri geçerli içe ve dışa aktarma yasalarının ve düzenlemelerinin tümüne uymayı kabul eder. Müşteri, İçeriğin, kısmen veya tamamen, ABD Uluslararası Silah Trafikçi Ek Talimatı (ITAR) kapsamında denetlenmeyeceğini beyan eder. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (SaaS) olanağının sağlanması sürecini uzaktan desteklemek üzere IBM'in, küresel kaynaklarını (yerel düzeyde yararlanılan ve kalıcı oturma izni olmayan kişiler ile dünya çapında çeşitli yerlerde çalışan personel) kullanabileceğini kabul eder. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına ilişkin olarak IBM tarafından erişilebilen hiçbir İçeriğin bir ihracat lisansı gerektirmeyeceğini veya, geçerli ihracat denetimi yasaları kapsamında, söz konusu İçeriğin herhangi bir küresel IBM kaynağına ya da personeline aktarılmasının sınırlandırılmayacağını beyan eder.

17. Tazminat

Müşteri, IBM'i, 1) Kabul Edilebilir Kullanım İlikesinin Müşteri veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının herhangi bir Kullanıcısı tarafından ihlal edilmesinden; veya 2) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı kapsamında oluşturulan ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına Müşteri veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının herhangi bir Kullanıcısı tarafından sağlanan, karşıya yüklenen ya da aktarılan İçerikten kaynaklanan veya bunlarla ilgili olan üçüncü kişi iddialarına karşı tazmin etmeyi, savunmayı ve IBM'in herhangi bir zarara uğramamasını sağlamayı kabul eder.

18. Telif Hakkı İhlali

IBM, ilkeleri gereği, üçüncü kişilerin fikri mülkiyet haklarına saygılıdır. Telif hakkına tabi herhangi bir malzemeye ilişkin bir ihlal durumunu bildirmek için lütfen şu adreste bulunan "Digital Millennium Copyright Act Notices" (Dijital Milenyum Telif Hakkı Yasası Bildirimleri) sayfasını ziyaret ediniz:

<http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

19. Garanti ve Hariç Tutulanlar

19.1 Hizmet Seviyesi Sözleşmeleri ve Garantiden Hariç Tutulanlar

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (SaaS) olanağı, bu Kullanım Koşullarına eklenen Hizmet Seviyesi Sözleşmesine ve söz konusu Hizmet Seviyesi Sözleşmesinde belirtilen yasal çözümlere tabi olarak sağlanır. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi, bu belgede belirtilen hizmet seviyesi taahhütleri açısından Müşterinin başvurabileceği tek ve yegane yasal çözümdür.

TABİ BULUNDUĞU KANUNLARIN GARANTİ KAPSAMI DIŞINDA TUTULAMAYACAĞINI BELİRTTİĞİ GARANTİLER VEYA HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİ DIŞINDA, IBM, IBM HİZMET OLARAK SUNULAN YAZILIMLAR (SaaS) OLANAĞINA İLİŞKİN OLARAK TİCARİLİĞE, YETERLİ KALİTEYE, BELİRLİ BİR AMACA UYGUNLUĞA VE MÜLKİYETE DAİR TÜM ZİMNİ GARANTİ VEYA KOŞULLAR İLE HAK İHLALİ YAPILMAYACAĞINA DAİR GARANTİ VEYA KOŞULLAR DA DAHİL OLMAK, ANCAK TÜMÜ BUNLARLA SINIRLI OLMAMAK ÜZERE, AÇIK VEYA ZİMNİ HİÇBİR GARANTİ VERMEZ VE KOŞUL ÖNE SÜRMEZ.

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (SaaS) olanağının kesintisiz, güvenli veya hatasız çalışacağına ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (SaaS) olanağına ilişkin olarak üçüncü kişilerden kaynaklanacak kesintilerin IBM tarafından önenebileceğine veya IBM'in tüm hataları düzeltereğine ilişkin herhangi bir beyanda bulunmaz.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının kullanımından elde edilen sonuçlardan Müşteri sorumludur.

20. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (SaaS) Olanağına İlişkin Özel Koşullar

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının Müşteri tarafından kullanılmasına bağlı olarak Müşteri, (i) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı Kullanıcı adlarının, unvanlarının, şirket adlarının ve fotoğraflarının bir profilin ("Profil") parçası olarak bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı Kullanıcısı tarafından gönderilebileceğini ve Profilin diğer IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı Kullanıcıları tarafından görüntülenebileceğini, ve (ii) Müşterinin, istediği herhangi bir zamanda, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı Kullanıcı Profili bilgilerinin düzeltilmesini veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına ilişkin içerikten kaldırılmasını isteyebileceğini, böylece söz konusu Profil bilgilerinin düzeltileneceğini veya kaldırılacağını, ancak bilgilerin kaldırılması işleminin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına erişilmesini engelleyebileceğini kabul etmiş sayılır.

Müşterinin veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı Kullanıcılarından birinin herhangi bir İçeriği üçüncü kişilerin Web sitelerine ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı ile bağlantılı olan veya bu olanak aracılığıyla erişim sağlanan başka hizmetlere iletmesi durumunda, Müşteri ve IBM Kullanıcısı bu tür bir İçerik 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.

20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

IBM Coremetrics Web Analytics ürününe ilişkin abonelik ücretine aşağıdakiler dahildir:

- IBM'in değerlendirmesine bağlı olarak Müşteriye web analitiği gereksinimlerini karşılaması için uygun sayıda Müşteri Kimliği sağlanacaktır. Gerekirse, Müşteriye ücretsiz olarak 1-50 arası sayıda Müşteri Kimliği sağlanır. 50'nin üzerindeki ek Müşteri Kimlikleri ek ücrete tabidir.
- IBM Coremetrics Explore (Her ay için elli (50) adet Explore raporu dahildir)
- On (10) rapor bölümü
- Dört (4) öznitelik belirleme aralığı
- IBM Coremetrics Benchmark
- IBM Coremetrics Digital Data Exchange

- g. IBM Coremetrics Web Analytics Report Module for IBM WebSphere Commerce
- h. IBM Coremetrics LIVE Profiles
- i. IBM Coremetrics Monitor
- j. IBM Coremetrics Enterprise Dashboard
- k. IBM Coremetrics Export
- l. IBM Coremetrics Multi-Byte Character Support (uygunsa, geçiş ücretine tabidir)
- m. IBM Coremetrics Explore Live Reports üzerinde en fazla bir (1) Müşteri Kimliği etkinleştirilmiştir
- n. Depolanmış "Oturum Etkinliği Verileri", bir Ziyaretçi oturumunda görüntülenen tüm sayfalar için zaman damgaları, kategoriler ve sayfa kimlikleri dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla, Ziyaretçinin oturumuyla ilgili ayrıntılı kayıtları içerir. IBM Coremetrics, Oturum Etkinliği Verilerini on üç (13) hafta boyunca depolayacaktır. Bu süre dolduktan sonra Oturum Etkinliği Verileri silinir. Bu veri silme işlemi, bu işlemin yapıldığı zaman aralıklarında, Bir Kerelik Rapor Bölümleri, Tıklatma Dizisi, TruePath, Gelen Bağlantı Analizi ve Müşteri Yerinde Bağlantı Analizi raporlaması da dahil olmak ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere "kurulum" raporlamasını (kullanıcının konfigürasyon yapmasını ve başlatmasını gerektiren raporlama) etkileyecektir.
- o. Depolanmış "LIVEview Rapor Verileri", bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla, kullanıcı tarafından seçilen zaman aralığına ilişkin LIVEview tıklatma sıklığı raporu sonuçlarını almak için kullanılan verileri ve karşıdan yükleme, dışa aktarma ve Sayfa Büyütme raporları da dahil olmak ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere bu verilerin kullanıldığı başka konumları içerir. IBM Coremetrics, LIVEview Rapor Verilerini on üç (13) hafta boyunca depolayacaktır. Bu süre dolduktan sonra LIVEview Rapor Verileri silinir.
- p. Depolanmış "Ziyaretçi Etkinliği Verileri", bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla, Ziyaretçinin sayfa, ürün, pazarlama etkinliği, sipariş ve Ziyaretçiyle ilişkili diğer seçili etkinlik geçmişini içerir. IBM Coremetrics, Müşterinin Ziyaretçi Etkinliği Verilerini on üç (13) ay boyunca depolayacaktır. Bu süre dolduktan sonra Ziyaretçi Etkinliği Verileri silinir. Bu veri silme işlemi, bu işlemin yapıldığı zaman aralıklarında, Profil Kesimleri analizi de dahil olmak ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere "kurulum" raporlamasını (kullanıcının konfigürasyon yapmasını ve başlatmasını gerektiren raporlama) etkileyecektir.
- q. Depolanmış "LIVE Profil Verileri", e-posta, adres, cinsiyet, yaş ve eğitim gibi Ziyaretçinin kayıt verileri de dahil olmak ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere bir Ziyaretçinin profil niteliklerini ve ilk ziyaret tarihi, toplu kullanımı ve ilk başvuru kaynağı da dahil olmak ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere temel Ziyaretçi aşamalarını içerir. IBM Coremetrics, Müşterinin LIVE Profil Verilerini Abonelik Süresi boyunca depolayacaktır.
- r. Depolanmış "Standart Rapor Verileri", IBM Coremetrics'in Müşteri kurulumu olmaksızın her gece otomatik olarak işlediği en iyi uygulama raporları ve gösterge panolarını içerir. IBM Coremetrics, Müşterinin Standart Raporlarını yirmi yedi (27) ay boyunca azaltarak depolayacaktır. Bu rapor silme işlemi, müşteri rapor görünümünü de etkileyecektir. Not: Temel Satır Ölçümleri (Bölüm 2(c)(iii)) verileri, Abonelik Süresi boyunca tutulacaktır

20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

IBM Coremetrics Enterprise Analytics ile IBM Coremetrics Web Analytics içinde yer alan öğeler aşağıdaki şekilde değiştirilir:

- a. Coremetrics Enterprise Analytics tarafından kaç Web sitesinin yönetildiğine bakılmaksızın, her ay için toplam elli (50) adet Explore raporu dahil edilecektir. Bir Web sitesi için çalıştırılan, gönderilen her bir Explore raporu elli (50) adetlik toplamın bir adedini oluşturacaktır.
- b. Coremetrics Enterprise Analytics tarafından yönetilen her bir Web sitesi için on (10) adet rapor bölümü dahil edilecektir.
- c. Coremetrics Enterprise Analytics tarafından yönetilen her bir Web sitesi için dört (4) adet referans penceresi dahil edilecektir.

20.3 IBM Coremetrics Benchmark Hizmeti

IBM Benchmark Hizmetleri IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların standart bir parçasıdır ve katılım *isteğe bağlıdır*. Müşteri katılmak *istememezse*, lütfen bu durumu Satış Temsilcinize bildirin. Müşteri, IBM'in Benchmark Hizmetleri sağlaması için, IBM'in IBM Müşterilerine ilişkin Özet Verileri hazırlaması, işlemesi, analiz etmesi ve bu verilere erişmesi gerektiğini ve Müşterinin Özet Verilerini her bir IBM Benchmark

Hizmetinde kullanılan Birleşik Verileri sağlamak için kullanması gerektiğini anlar. IBM, Müşteriyi veya Müşterinin ürün markalarını ya da ticari markalarını veya herhangi bir Ziyaretçiyi belirleyecek şekilde Müşteri Özet Verilerini üçüncü bir kişiye açıklamayacak veya kamu kullanımına açmayacaktır. Yukarıdaki hükümler doğrultusunda, IBM Benchmarking Hizmetlerinin sağlanmasıyla ilgili olarak, bu Sözleşmedeki hiçbir ifade IBM'in (i) Birleşik Veriler havuzu oluşturmak için müşterinin diğer Özet Verilerine Müşterinin Özet Verilerini eklemesini, Birleşik Verilere erişmek ya da bu Verileri analiz etmek için Müşterinin Özet Verilerini kullanmasını veya bu tür Birleşik Verileri açıklamasını ya da kullanmasını; veya (ii) Müşteriye Hizmet sağlamak ve Müşterinin IBM Benchmarking Hizmetine katılmasını sağlamak için Müşterinin Özet Verilerini kullanmasını sınırlamaz. Hiçbir koşul altında, Müşterinin Özet Verileri, yazılı olarak Müşteri tarafından önceden onaylanmadıkça, açıklanmayacaktır. Müşterinin Hizmetleri kullanımıyla ilgili olabileceğinden ve her durum Sözleşmenin gizlilik hükmüne benzer bir şekilde bir gizlilik sözleşmesine tabi olabileceğinden, IBM'in önceden yazılı izni olmaksızın, Müşteri herhangi bir IBM Benchmarking raporunu veya rapor içeriğini ya da Müşteriye sağlanan Özet Verileri veya Birleşik Verileri, danışmanlar ve yükleniciler hariç, üçüncü kişilere dağıtmayacak veya üçüncü kişilerin bunlara başka bir şekilde erişmesini sağlamayacaktır. IBM Benchmarking raporları, raporların içeriği ve Birleşik Veriler IBM'in mülkiyetindedir ve Sözleşmenin gizlilik hükmünde belirtildiği şekilde IBM'in Gizli Bilgileridir. Müşteri, çalışanlarına ve danışmanlarına IBM Benchmarking Hizmet raporunun kopyalarını ve bu rapora erişim sağlayabilir. Ancak, bu kişilere, bu tür bir raporu veya içeriğini üçüncü kişilere dağıtmaması konusundaki yükümlülüklerini bildirmelidir.

- a. "Özet Veriler" tek bir IBM istemcisinin temel performans göstergelerine ilişkin belirli bir ölçüm sistemi olarak tanımlanacaktır.
- b. "Birleşik Veriler" ilgili yarı müşteri odaklı grup da dahil IBM Benchmarking Hizmetine katılan her bir IBM müşterisinden elde edilen Özet Verilerin tümü olarak tanımlanacaktır.
- c. "Yarı Müşteri Odaklı Grup" IBM Benchmarking Hizmetine katılan, en az dört (4) müşteriden oluşan ve her üyesi, satılan ürünlere ve hedeflenen pazarlara (örneğin, giyim, mücevher, ofis malzemeleri vs.) dayalı benzer bir iş alanıyla ilgilenen bir grup olarak tanımlanacaktır..

20.4 IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service

Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service, IBM Coremetrics'te bulunan ve Müşterinin işlenmemiş verilerini içeren, standart bir veri dışa aktarma paketi sağlar. Standard Data Export Service, Ziyaretçilerin tıklama dizisi, sayfaları, ürünleri, sepet işlemleri, kayıtları, siparişleri/işlemleri ve Ziyaretçi teknik özellikleri hakkında bilgiler içeren, tanımlanmış birden fazla biçim dosyasını kapsar. Veriler, birkaç veri dosyasında yapılandırılır. Dışa aktarma işlemi, günlük veya haftalık olarak zamanlanabilir.

20.5 IBM Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service

Coremetrics Web Analytics End of contract Data Export Service, IBM Coremetrics'te bulunan ve Müşterinin işlenmemiş verilerini içeren, tek kullanımlık ve standart bir veri dışa aktarma paketi sağlar. Dışa aktarılan veriler için zaman aralığı, bu Bölüm 20'de belirtilen verilerin silinmesine ilişkin parametrelere bağlıdır. Ancak, aksini belirten herhangi bir ifade dikkate alınmaksızın, dışa aktarılan veriler için zaman aralığı, en fazla iki yıllık Müşteri geçmişi verileriyle sınırlıdır. Veriler, IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service hizmetinde olduğu gibi yapılandırılır.

20.6 IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services

Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services, müşteriye, türüne ve abone olunan aylık özel Gelişmiş Rapor sayısına göre yetki verir. Örneğin;

- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 5 Simple Reports, Müşteriye, IBM tarafından karmaşıklık açısından Basit olarak sınıflandırılan en fazla aylık 5 özel Gelişmiş Rapor için yetki verir.
- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 2 Complex Reports, Müşteriye, IBM tarafından karmaşıklık açısından Karmaşık olarak sınıflandırılan en fazla aylık 2 özel Gelişmiş Rapor için yetki verir.

Basit Raporlar, 1 Milyondan daha az veri satırı üreten ve girişlerde içe aktarılan ek verileri veya diğer raporlardan sağlanan çıktıları değil yalnızca Müşterinin IBM Coremetrics tarafından toplanan web analitiği verilerini temel alan raporlar olarak tanımlanır. Diğer tüm raporlar, Karmaşık Rapor olarak tanımlanır.

Müşteriye bu Advanced Report Services işlevi gerekirse, Müşteri, IBM ile Müşteri arasında ayrıca imzalanan bir profesyonel hizmetler sözleşmesine tabi olacak özelleştirilmiş bir hizmet bildiriminde yer alan bir ücrete tabi olacaktır.

20.7 IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension

Coremetrics Web Analytics Retention Extension, Müşteriye, aşağıda belirtilen şekillerde, depolanmış belirli veri öğelerinin daha uzun bir süre boyunca elde tutulması seçeneğini sunar:

- Oturum Etkinliği Verilerinin ek 12 hafta boyunca elde tutulması
- Ziyaretçi Etkinliği Verilerinin ek 12 ay boyunca elde tutulması
- Statik raporların ek 12 ay boyunca elde tutulması
- Sürekli Rapor Bölümü verilerinin ek 12 hafta boyunca elde tutulması

20.8 IBM Coremetrics Explore Retention Extension

Coremetrics Explore Retention Extension, Müşteriye, aşağıda belirtilen şekillerde, depolanmış belirli veri öğelerinin daha uzun bir süre boyunca elde tutulması seçeneğini sunar:

- IBM Coremetrics Explore verilerinin ek 12 ay boyunca elde tutulması
- IBM Coremetrics Explore raporlarının ek 12 ay boyunca elde tutulması

21. Genel Koşullar

Müşteri, IBM'in, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (SaaS) olanağını <http://www.ibm.com/privacy> adresinde bulunan IBM Çevrimiçi Gizlilik İlkesi doğrultusunda kullanım kullanmadığıyla ilgili olarak temel istatistik bilgileri toplamak ve bu bilgileri kullanmak için tanımlama bilgileri ve izleme teknolojileri kullanabileceğini anlar ve kabul eder.

Bu Kullanım Koşullarının herhangi bir hükmünün geçersiz veya hükümsüz olduğuna karar verilirse, Kullanım Koşullarının geri kalan hükümleri tam olarak yürürlükte kalmaya devam edecektir. Taraflardan birinin ilgili hükmün eksiksiz bir şekilde yerine getirilmesi konusunda kararlı olmaması veya kazanılan bir hakkı kullanmaması, ilgili ihmal ile veya sonradan ortaya çıkan başka bir ihmal ile bağlantılı olarak, söz konusu kararlı tutumun veya hak kullanma isteğinin daha sonra sergilenebilmesine engel değildir. Bu Kullanım Koşulları belgesinde yer alan ve nitelikleri gereği bu Kullanım Koşullarının veya geçerli Abonelik Süresinin sona erdiği tarihten sonra da geçerliliği devam eden koşullar gerekleri yerine getirilinceye kadar yürürlükte kalmaya devam eder ve tarafların haleflerini ve Sözleşmeyi devralanları bağlar.

22. Sözleşmenin Tamamı

Taraflar arasında imzalanan sözleşmenin tamamı bu Kullanım Koşullarından ve Sözleşmeden oluşmaktadır ve önceden yapılmış olan tüm sözlü veya yazılı iletişimlerin yerine geçer. Bu Kullanım Koşulları belgesinde yer alan koşullar ile Sözleşmenin koşulları arasında bir çelişki olması durumunda, bu Kullanım Koşulları belgesinde yer alan koşullar daha öncelikli olarak uygulanır.

Müşteri tarafından gönderilen herhangi bir yazılı iletişimde (örneğin, bir satın alma siparişi, onay veya e-posta) yer alan ek veya farklı koşullar geçersizdir. Bu Kullanım Koşulları belgesi, ancak aşağıda belirtilen şekilde değiştirilebilir.

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:

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

ASYA PASİFİK ÜLKELERİNE İLİŞKİN DEĞİŞİKLİKLER

AVUSTRALYA

19. Warranty and Exclusions

The following is added to the end of Section 19:

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Competition and Consumer Act 2010 or other legislation and are only limited to the extent permitted by the applicable legislation.

YENİ ZELANDA

19. Warranty and Exclusions

The following is added to the end of Section 19:

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Consumer Guarantees Act 1993 or other legislation which cannot be excluded or limited. The Consumer Guarantees Act 1993 will not apply in respect of any goods which IBM provides, if Customer requires the goods for the purposes of a business as defined in that Act.

AVRUPA, ORTA DOĞU, AFRIKA (EMEA) ÜLKELERİNE İLİŞKİN DEĞİŞİKLİKLER

AVRUPA BİRLİĞİ (AB) ÜLKELERİ

The following is added to Section 19: Warranty and Exclusions:

In the European Union ("EU"), consumers have legal rights under applicable national legislation governing the sale of consumer goods. Such rights are not affected by the provisions set out in this Section 19: Warranty and Exclusions.

AVUSTURYA

19. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

19. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

ALMANYA

19. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

19. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

İRLANDA

19. Warranty and Exclusions

The following paragraph is added:

Except as expressly provided in these terms and conditions, or Section 12 of the Sale of Goods Act 1893 as amended by the Sale of Goods and Supply of Services Act, 1980 (the "1980 Act"), all conditions or warranties (express or implied, statutory or otherwise) are hereby excluded including, without limitation, any warranties implied by the Sale of Goods Act 1893 as amended by the 1980 Act (including, for the avoidance of doubt, Section 39 of the 1980 Act).

İRLANDA VE BİRLEŞİK KRALLIK

22. Entire Agreement

The following sentence is added at the beginning of this Section 22:

Nothing in the following paragraphs shall have the effect of excluding or limiting liability for fraud.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

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

- IBM Unica Marketing Operations OnDemand
- IBM Unica Digital Profiler
- IBM Unica Email Optimization
- IBM Unica eReputation Manager
- IBM Unica eDesign Optimizer
- IBM Unica eContent Scorer
- IBM Unica eDelivery Tracker
- IBM Unica Social Email Analytics
- IBM Unica eMessage
- IBM eMessage Post Click Analytics
- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Search Marketing
- IBM Coremetrics LIVEmail
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics AdTarget
- IBM Coremetrics Content Recommendations

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 kullanım yetkilerine sahip 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.

- f. "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.
- g. "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.
- h. "Olay", bir Hizmet Seviyesinin karşılanamaması ile sonuçlanan bir durumu veya birkaç durumun birleşimini ifade etmektedir.
- i. "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 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 etkilediğinin 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 Unica Marketing Operation on Demand	E	H
IBM Unica Digital Profiler	E	E
IBM Unica Email Optimization	E	E
IBM Unica eReputation Manager	E	H
IBM Unica eDesign Optimizer	E	E
IBM Unica eContent Scorer	E	E
IBM Unica eDelivery Tracker	E	E
IBM Unica Social Email Analytics	E	E
IBM Unica eMessage	E	E
IBM eMessage Post Click Analytics	E	E
IBM Coremetrics Web Analytics	E	E
IBM Coremetrics Lifecycle	E	H
IBM Coremetrics Impression Attribution	E	E
IBM Coremetrics Multichannel Analytics	E	H
IBM Coremetrics Social Analytics	E	H

IBM Coremetrics Enterprise Analytics	E	H
IBM Coremetrics Intelligent Offer	E	E
IBM Coremetrics Search Marketing	E	H
IBM Coremetrics LIVEmail	E	H
IBM Coremetrics Explore	E	H
IBM Coremetrics AdTarget	E	H
IBM Coremetrics Content Recommendations	E	E

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında ulaşılan Hizmet Seviyesi	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin %'si)
%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 <hr/> 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 durum 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.

