

# IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

## IBM Sterling Web Forms

Kullanım Koşulları, bu IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşullarından (“Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları”) ve aşağıdaki URL adresinde bulunan IBM Kullanım Koşulları - Genel Koşullardan (“Genel Koşullar”) oluşur: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Çelişki durumunda, Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları Genel Koşullardan 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 Yazılımları

Aşağıdaki IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları kapsamında yer alır:

- IBM Sterling Web Forms

### 2. Ücret Ölçüleri

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

- a. **Kuruluş Kimliği** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçüm sistemidir. Bir Kuruluş Kimliği, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağı içerisinde temsil edilen herhangi bir kuruluşa verilen özgün bir tanıtıcıdır. 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.

### 3. Ücretler ve Faturalama

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

#### 3.1 Kısmi Aylık Ücretler

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

#### 3.2 Limit Aşımı Ücretleri

Ölçüm süresi boyunca Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını gerçek kullanımı Yetki Belgesinde belirtilen yetkiyi aşarsa, İşlem Belgesinde belirtilen şekilde, Müşteri limit aşımı miktarı için faturalandırılacaktır.

### 4. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Abonelik Süresi Yenileme Seçenekleri

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

#### 4.1 Otomatik Yenileme

Müşterinin Yetki Belgesinde Müşteri yenilemesinin otomatik olduğu belirtiliyorsa, Müşteri sona erecek olan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Abonelik Süresini Müşterinin IBM satış temsilcisine ya da IBM Çözüm Ortağına yazılı bir istek ileterek Yetki Belgesinde belirtilen sürenin sona ermesinden en az doksan (90) gün önceden sona erdirebilir. IBM veya IBM Çözüm Ortağı sona erme tarihine kadar söz konusu sona erdirme bildirimini almazsa, Abonelik Süresi otomatik olarak bir yıl veya Yetki Belgesinde belirtilen orijinal Abonelik Süresiyle aynı süre için yenilenecektir.

#### 4.2 Sürekli Faturalandırma

Yetki Belgesinde Müşteri yenilemesinin sürekli olduğu belirtildiğinde, Müşteri IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişmeye devam edecek ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımı için sürekli olarak faturalandırılacaktır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanmayı bırakmak ve sürekli

faturalama sürecini durdurmak için Müşteri, IBM'e veya IBM Çözüm Ortağına doksan (90) gün önceden Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının iptalini talep eden yazılı bir bildirim sağlayacaktır. Müşteri erişiminin iptali üzerine Müşteri, iptalin yürürlüğe girdiği ay boyunca ödenmemiş erişim ücretleri için faturalandırılacaktır.

### 4.3 Yenileme Gerekli

Yetki Belgesinde, Müşteri yenileme tipinin "sona erdirme" olduğu belirtiliyorsa, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Abonelik Süresi sonunda sona erecektir ve Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişimi kaldırılacaktır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını son tarihten sonra kullanmaya devam edebilmesi için Müşterinin, yeni bir Abonelik Süresi almak amacıyla IBM satış temsilcisine veya IBM Çözüm Ortağına sipariş vermesi gerekecektir.

## 5. Teknik Destek

Abonelik Süresi boyunca ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişiminin sağlandığı IBM tarafından Müşteriye bildirildikten sonra, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için teknik destek, e-posta, telefon, çevrimiçi forumlar ve çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. Bu tür bir teknik desteğin bir parçası olarak, IBM tarafından sağlanan tüm geliştirmelerin, güncellemelerin ve diğer malzemelerin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının bir parçası olduğu varsayıldığından, bunlar da bu Kullanım Koşullarına tabidir. Teknik Destek, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Hizmetlerin sağlanacağı saatlere, e-posta adreslerine, çevrimiçi sorun bildirim sistemlerine ve diğer teknik destek iletişim araçlarına ve süreçlerine ilişkin daha fazla bilgi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Desteği El Kitabında açıklanmıştır.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
1	<b>Kritik iş etkisi/hizmet kesintisi:</b> İş açısından kritik önem taşıyan işlevsellik kullanılabilir durumda değildir veya kritik bir arabirimde hata oluşmuştur. Bu durum genellikle bir üretim ortamı için geçerlidir ve hizmetlere erişilemediğini, bunun da operasyonlar üzerinde kritik bir etki yarattığını ifade etmektedir. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirmektedir.	1 saat içinde	7x24
2	<b>Önemli iş etkisi:</b> Hizmetin bir iş özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da iş terminlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	2 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
3	<b>Önemsiz iş etkisi:</b> Hizmetin ya da işlevselliğin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
4	<b>Asgari iş etkisi:</b> Bir sorgu veya teknik olmayan istek	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

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

### 6.1 Safe Harbor Uygunluğu

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 programına ilişkin daha fazla bilgi almak ya da IBM'in sertifika bildirimine erişmek için şu Web adresini ziyaret edin: <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### 6.2 Veriler

#### a. Toplama

Müşteri, IBM'in, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla Müşteriden (çalışanlarından ve yüklenicilerinden)

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların kullanımına ilişkin kişisel bilgiler toplayabileceğini bildiğini ve bu bilgilerin toplanmasını kabul eder. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya Müşteriyle olan etkileşimlerin kişiselleştirilmesi amacıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağımızın etkinliğine ilişkin kullanım istatistikleri ve bilgileri toplamak için yapmaktadır. Müşteri, IBM'in toplanan kişisel bilgileri, yukarıda belirtilen amaç uyarınca IBM, diğer IBM şirketleri ve bunların alt yüklenicileri içerisinde, IBM'in ve alt yüklenicilerinin iş yaptıkları herhangi bir yerde, geçerli yasalara uygun olarak işlemesi için izin alacağını ya da almış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin toplanan kişisel bilgilerine erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

b. İşleme

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

Müşteri, herhangi bir Kişisel Veri (bu terimin AB Direktifi 95/46/EC'de tanımlandığı şekilde) dahil olmak üzere, İçeriğin IBM tarafından aşağıda belirtilen ülkelerin sınırları dışında işlenebileceğini kabul eder: Avustralya, Kanada, Fransa, Almanya, Hindistan, İrlanda, Hollanda, Birleşik Krallık ve ABD. Müşteri, IBM'in IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımın sağlanması için makul ölçüler dahilinde gerekli olduğunu belirlediği durumlarda önceden bildirmek kaydıyla, bu ülke lokasyonu listesinde değişiklik yapabileceğini kabul eder.

IBM'in ABD-AB ve İsviçre-AB Safe Harbor Çerçevesinin kişisel verilerin Avrupa Ekonomik Bölgesine ya da İsviçre'ye aktarılmasında geçerli olmadığı durumlarda, taraflar ya da ilgili bağlı şirketleri AB Kararı 2010/87/EU uyarınca üstlendikleri ilgili rollerine uygun olarak ayrı değişiklik yapılmamış ve isteğe bağlı maddeleri kaldırılmış AB Model Madde sözleşmeleri imzalayabilirler. Bu sözleşmelerden kaynaklanan tüm ihtilaflar ya da sorumluluklar, bağlı şirketler tarafından imzalanmış olsa dahi, taraflar arasında ihtilaf ya da sorumluluk kendi aralarında bu Sözleşmenin koşullarından kaynaklanmış gibi kabul edilecektir.

### 6.3 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.

### 6.4 Konuk Kullanıcı Erişimi

Müşterinin Konuk Kullanıcılarının, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına erişmeleri ve bu olanağı kullanmaları için IBM tarafından sağlanan çevrimiçi bir sözleşmeyi imzalamaları gerekebilir. a) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağıyla ilgili olarak Konuk Kullanıcılar tarafından yöneltilen her türlü iddia, b) Konuk Kullanıcı tarafından yapılan ödemeler ya da c) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının bu Konuk Kullanıcılar tarafından hatalı kullanımı da dahil, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, bu Konuk Kullanıcılardan Müşteri sorumludur.

### 6.5 Sağlık Bilgileri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, HIPAA yasasına uyacak şekilde tasarlanmamıştır ve herhangi bir Kişisel Sağlık Bilgisinin aktarılması ya da depolanması için kullanılamaz.

### 6.6 Veri Aktarımı

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı, IBM'in kontrol etmediği ve IBM'in herhangi bir sorumluluk taşımadığı ya da yükümlülüğü bulunmayan İnternet ve diğer ara bağlantı hizmetleri gibi üçüncü kişi sistemlerine veya ağlarına, söz konusu sistemlerden veya ağlardan ya da söz konusu sistemler veya ağlar üzerinden, müşteri kimliği ve parola da dahil olmak üzere içerik aktarımını içerebilir. Müşterinin İş Topluluğu için IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı aracılığıyla sağlanan içeriğin göndericileri ve alıcıları, bu içeriği gizli tutmayabilir. Müşterinin, içeriği, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı ortamında ve IBM ile diğer üçüncü kişi ağları üzerinde okunamaz ya da şifresi çözülemez hale getirmesi için şifrelemesi gerekmektedir. Müşteri, IBM ve diğer üçüncü kişi ağları üzerinden İçerik aktarmak için kullandığı iletişim kuralları ile araçları seçme sorumluluğunu ve riskini kendisi üstlenir.

IBM, yalnızca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını sağlamak amacıyla veya geçerli yasalar ya da yasal süreçler kapsamında zorunlu kılınması durumunda içeriği Müşterinin veya Müşterinin Çözüm Ortaklarının bulunduğu ülke dışına aktarabilir ya da bu ülkenin sınırları dışında depolayabilir.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı, doğrudan IBM ile kurulan bağlantılar veya üçüncü kişilerce sağlanan bir ya da daha fazla sayıda ağ geçidi veya ağ üzerinden gerçekleştirilen ara bağlantılar (bu hizmetler "Ara Bağlantı Hizmetleri" ve her bir üçüncü kişi de "Ara Bağlantı Hizmeti Sağlayıcı" olarak anılır) aracılığıyla Müşterinin ortaklarına Veri gönderilmesi ya da Müşterinin ortaklarından Veri alınmasını içerebilir. Müşteri ile ara bağlantı hizmetleri sağlayıcısı arasında ayrı bir sözleşmede belirtilenler hariç olmak üzere, hiçbir ara bağlantı hizmetleri sağlayıcısı IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağıyla bağlantılı hiçbir şeyden sorumlu değildir.

## **6.7 Kurulum**

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının kurulumunu gerçekleştirilmesi için IBM'den herhangi bir ücret talep etmeksizin IBM'e Müşteri sistemlerine, bilgilerine, personeline ve kaynaklarına yeterli düzeyde erişim sağlamayı kabul eder.

## IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtiler

---

### Ek A

IBM Sterling Web Forms, bir Müşteri ile Müşterinin Konuk Kullanıcısı arasındaki elektronik ticaretin yürütülmesine olanak sağlar. Konuk Kullanıcıya, desteklenen bir İnternet tarayıcısı aracılığıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına erişerek elektronik formları görüntüleme ve işleme becerisi sağlar. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı, Müşteri ve Müşterinin Konuk Kullanıcıları tarafından karşıya yüklenen içeriğin Müşteri ve Müşterinin Konuk Kullanıcıları tarafından görüntülenebilmesini sağlar.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları aşağıdakileri içerir:

- Yönetim Sitesi - IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağı kullanıcısının duyurular oluşturmasına, Konuk Kullanıcının etkinliklerine ilişkin önceden tanımlanmış bir dizi raporu görüntülemesine ve işlemleri yürütmesi sırasında Konuk Kullanıcıya önceden tanımlanmış seçeneklerin ve verilerin sağlanmasına yardımcı olan veritabanlarını yönetmesine olanak sağlamaktadır.
- Web Formları Kullanıcı Sitesi - bir Konuk Kullanıcının, Kullanıcı tarafından okunabilen ve desteklenen bir İnternet tarayıcısı aracılığıyla görüntülenebilen bir arabirim ile sunulan elektronik ticaret belgelerini görüntüleyebilmesine izin vererek Konuk Kullanıcının Müşteri ile İnternet bağlantısı üzerinden elektronik ticaret yapmasını sağlar.
- Klasör Arama ve Ayrıntılar - IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağı kullanıcısına, Konuk Kullanıcının gelen kutusu, giden kutusu, arşiv ve önemsiz e-posta klasörlerinde yer alan belgelerin görünürlüğüne sağlamaktadır.

## Ek B

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar ve bu sözleşme, Müşterinin Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilmesi durumunda geçerlidir:

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin Müşterinin abonelik süresinin başladığı veya yenilendiği tarihte güncel olan sürümü geçerli olacaktır. Müşteri, Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin kendisi için bir garanti oluşturmadığını kabul eder.

### 1. Tanımlar

- a. **Kullanılabilirlik Alacağı** – doğrulanmış bir Talep için IBM tarafından sağlanacak olan çözümü ifade etmektedir. Kullanılabilirlik Alacağı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin abonelik ücretlerini kapsayan gelecekteki bir faturaya alacak ya da indirim olarak uygulanacaktır.
- b. **Talep** – IBM'e Müşteri tarafından iletilen ve bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde bir Hizmet Seviyesinin karşılanmadığının belirtildiği talep anlamına gelir.
- c. **Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağının süresi içerisindeki her tam ayı ifade eder ve ayın ilk günü saat 00.00'dan (ABD Standart Doğu Saati) ayın son günü 23.59'a (ABD Standart Doğu Saati) kadar olan süre şeklinde ölçülür.
- d. **Kapalı Kalma Süresi** - IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için işlem gerçekleştiren üretim sisteminin durduğu ve Müşteri kullanıcılarının, uygun kullanım yetkilerine sahip olduğu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı özelliklerinin hiçbirini kullanmadığı süredir. Kapalı kalma süresi, aşağıda belirtilen nedenlerle IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılmadığı zaman aralığını kapsamaz:
  - Zamanlanmış ya da duyurulmuş bir bakım kesintisi;
  - IBM'in denetimi dışındaki olaylar ya da nedenler (örneğin, doğal afet, İnternet kesintileri, acil durum bakımı, vs.);
  - Müşteri veya üçüncü kişi uygulamalarından, ekipmanından veya verilerinden kaynaklanan sorunlar;
  - Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişim için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uymaması;
  - IBM'in Müşteri ya da Müşteri adına bir üçüncü kişi tarafından sağlanmış olan herhangi bir tasarıma, belirtme ya da yönergeye uyması.
- e. **Olay** – bir hizmet seviyesi sözleşmesinin karşılanamamasına neden olan bir durumu ya da bütün olarak bir dizi durumun bütünü ifade etmektedir.

### 2. Kullanılabilirlik Alacakları

- a. Bir Talep iletmek için, Müşterinin her Olay için, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanımını etkileyen Olaydan ilk haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirimini kaydettirmesi gerekmektedir. Müşteri, Olaya ilişkin tüm gerekli bilgileri sağlayacak ve Olayın tanısında ve çözülmesinde IBM'e makul ölçüler dahilinde destek sağlayacaktır.
- b. Müşteri, bir Kullanılabilirlik Alacağına ilişkin Talebini, Talebin ortaya çıktığı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayın sona ermesinden itibaren en geç üç (3) iş günü içerisinde gönderecektir.
- c. Kullanılabilirlik Alacakları, Müşterinin Kapalı Kalma Süresinden ilk olarak etkilendiğini bildirdiği zamandan itibaren ölçülen Kapalı Kalma Süresi esas alınarak belirlenmektedir. IBM, her geçerli Talep için, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, her Sözleşme Ayı boyunca elde edilen Hizmet Seviyesi doğrultusunda geçerli olan en yüksek Kullanılabilirlik Alacağını uygulayacaktır. IBM, aynı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki aynı Olay için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu olmayacaktır.
- d. Paket Hizmet (paket haline getirilmiş ve birleşik tek bir fiyat karşılığında birlikte satılan bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) için Kullanılabilirlik Alacağı, her bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımın aylık abonelik ücreti değil, Paket Hizmetin aylık tek birleşik fiyatı temel alınarak hesaplanacaktır. Müşteri, herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde yalnızca paket

içerisindeki tek bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma ilişkin Talep gönderebilir ve IBM, herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için bir paket içerisindeki birden fazla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma ilişkin Kullanılabilirlik Alacaklarından sorumlu olmayacaktır.

- e. Müşterinin, IBM'in IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma ve Hizmet Seviyesi Sözleşmesine ilişkin yükümlülüklerini yerine getirme konusundaki birincil sorumluluğunu sürdürdüğü pazarlama işleminde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı geçerli bir yetkili IBM satıcısından satın alması halinde, bu durumda Kullanılabilirlik Alacağı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda geçerli olan İlişkili Toplu Alıma Göre Önerilen Fiyat, %50 oranında indirim uygulanarak esas alınacaktır.
- f. Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda verilen Kullanılabilirlik Alacaklarının toplamı, hiçbir koşulda IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için Müşteri tarafından IBM'e ödenen yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

### 3. Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılabilirliği aşağıdaki şekildedir:

Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki kullanılabilirlik	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşme Ayı için Aylık Abonelik Ücretinin %'si)
<%99,9	%2
< %99,0	%5
< %95	%10

Kullanılabilirlik 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.

Örnek: Sözleşme Ayı boyunca toplam 50 dakika Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 50 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 43.150 dakika	= Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında %99,8 oranında Ulaşılan Hizmet Seviyesi için %2 oranında Kullanılabilirlik Alacağı
43.200 toplam 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 durum kurtarma, kalite güvence veya geliştirme de dahil olmak ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, üretim dışı ortamlar.
- Müşterinin kullanıcıları, konukları, katılımcıları ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının izin verilen davetlileri tarafından iletilen Talepler.
- Herhangi bir ödeme yükümlülüğünün ihlali de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere Kullanım Koşullarınız, Kabul Edilebilir Kullanım İkeniz ya da Hizmete ilişkin Sözleşmeniz kapsamındaki herhangi bir maddi yükümlülüğün ihlal etmeniz.