

IBM DemandTec

Bu IBM Kullanım Koşulları ("Kullanım Koşulları" olarak anılacaktır) belgesinin koşulları, hangisi geçerliyse, IBM Uluslararası Passport Advantage Sözleşmesinin veya IBM Uluslararası Passport Advantage Express Sözleşmesinin ("Sözleşme" olarak anılacaktır) koşullarına ek niteliğindedir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını ve bunlarla ilişkili herhangi bir Etkinleştirme Yazılımını (buna ilişkin koşullar aşağıda belirtilmiştir) kullanmadan önce bu IBM Kullanım Koşullarını dikkatle 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 tıklatarak 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 Kullanım Koşulları, aşağıda belirtilen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için geçerlidir:

1.1 Perakendeciler İçin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery

1.2 Tüketici Ürünleri Şirketleri İçin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları

- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Brokers in program

Yalnızca bu Kullanım Koşullarının amaçları doğrultusunda, "IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları" ifadesi, Bölüm 1'de belirtilen belirli IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları anlamına gelmektedir.

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

2. Tanımlar

Aşağıdaki terimler, aşağıda belirtilen anlamları taşıyacaktır:

Aracı - genel merkezden ve/veya perakende satış mağazalarından sorumlu satış temsilcisi olarak bir veya daha fazla Tüketici Ürünleri Şirketini temsil eden bir Müşteridir.

Aracısı Bulunan Tüketici Ürünleri Şirketi - promosyonların planlanması, teklif verilmesi ve diğer işlemler ile bağlantılı olarak kendisini perakendecilere karşı temsil etmesi amacıyla bir Aracıyı görevlendirmiş olan Tüketici Ürünleri Şirkettir.

Tüketici Ürünleri - doğrudan bir tüketiciye satılmak üzere üretilmiş veya dağıtılmış olan herhangi bir ürün veya bunun bileşenleridir. "Tüketici Ürünleri" arasında örnek olarak giysi ve ayakkabılar, yiyecek ve içecekler, ev ürünleri ve kişisel bakım, dayanıklı tüketim malzemeleri ve elektrikli ev eşyaları, dayanıksız tüketim malzemeleri, özel ürünler ve evcil hayvan bakımı ürünleri yer almaktadır; ancak otomobiller, uçaklar, finansal araçlar, hizmetler veya evler yer almamaktadır.

Tüketici Ürünleri Şirketi - Tüketici Ürünleri üreten bir Müşteridir.

Etkinleştirme Yazılımı - Müşteriye IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağına erişmesi ve bu olanağı kullanabilmesi amacıyla, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağı kapsamında IBM veya üçüncü kişiler tarafından sağlanan tüm Programlar ve ilgili malzemelerdir.

Kapsam Dahilindeki Perakendeci - Tüketici Ürünleri Müşterisinin ilgili IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağını kullanmak üzere birlikte abone olduğu Perakendeci veya Perakendecilerdir.

Platform Etkinleştirme Hizmetleri - Bölüm 6 Uzaktan Sağlanan Hizmetler kapsamında listelenen ve açıklanan Uzaktan Sağlanan Hizmetlerdir.

Ürün Kategorisi/Kategorileri - benzer bir tüketici gereksinimini karşılayan veya birbiriyle bağlantılı ya da birbirinin muadili olan ürünlerden (aynı zamanda öğeler veya Stok Kalemleri olarak anılır) oluşan bir ürün gruplandırmasıdır. Aynı kategoriye yerleştirilen ürünler, mağazada lojistik olarak yönetilebilir olmalıdır. Bir "Ürün Kategorisinin" içeriğinin belirlenmesine ilişkin nihai karar IBM'in makul takdirine tabidir.

Perakendeci - tüketici tarafından doğrudan tüketilmesi için Tüketici Ürünlerinin küçük veya bağımsız partiler halinde satılması ile uğraşan bir Müşteridir.

Toplam Satış - tüm kanallar aracılığıyla son tüketicilere (Perakendeci tarafından) veya Kapsam Dahilindeki Perakendecilere (Tüketici Ürünleri Şirketi tarafından) satılmış olan tüm ürünlerdir.

Bu Kullanım Koşulları belgesinde büyük harfle belirtilen ancak tanımlanmamış olan koşullar, Sözleşmede tanımlanan anlamları taşıyacaktır.

3. Genel Ücret Koşulları

3.1 Ölçümler

Uygulama, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağının edinilmesine imkan tanıyan bir ölçü birimidir. Bir Uygulama, özgün bir şekilde adlandırılmış bir yazılım programıdır. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi içerisinde erişilmesine ve kullanılmasına izin verilen her Uygulama için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

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

Milyon Gelir Dönüştürme Birimi (MRCU), IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilmesinde esas alınacak ölçü birimidir. Bir Gelir Dönüştürme Birimi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının lisanslanması 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 Milyon Gelir Dönüştürme Birimlerine dönüştürülmelidir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi sırasında IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları tarafından işlenen veya yönetilen Gelirin kapsanması amacıyla gerektiği şekilde Milyon Gelir Dönüştürme Birimi için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

Milyar Gelir Dönüştürme Birimi (BRCU), IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilmesinde esas alınacak bir ölçüm 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 Milyar Gelir Dönüştürme Birimlerine dönüştürülmelidir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi sırasında IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları tarafından işlenen veya yönetilen Gelirin kapsanması amacıyla gerektiği şekilde Milyar Gelir Dönüştürme Birimi için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

Milyon veya Milyar Gelir Dönüştürme Birimlerinin sayısının hesaplanması amacıyla Gelir tanımı, aşağıda belirtilmiş olduğu şekilde, ilgili IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına bağlı olarak değişir.

3.1.1 Perakendeciler İçin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları

a. Aşağıdakiler için Milyon Gelir Dönüştürme Birimi hesaplanması amacıyla:

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud

Gelir, Ana Yerdeki Ana Müşterinin Toplam Satışdır.

b. Aşağıdakiler için Milyon Gelir Dönüştürme Birimi hesaplanması amacıyla:

- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud

Gelir, Ana Yerdeki Ana Müşterinin Promosyon Kapsamındaki Ürünlerin satışı ile elde edilen Toplam Satışdır. Bu Kullanım Koşullarının amaçları doğrultusunda, Promosyon Kapsamındaki Öğeler, bir geçici fiyat indirimi, bir reklamda veya el ilanında atıfta bulunulması, fiziksel mağazaların ikincil lokasyonlarında ya da bir Web sitesinin ana sayfasında teşhir edilmesi ve kuponlar da dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere, herhangi bir promosyon kapsamında geçici olarak atıfta bulunulan ve/veya indirim uygulanan ya da satılan ürünlerdir.

c. IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud için Milyon Gelir Dönüştürme Birimi hesaplanması amacıyla –Gelir, Ana Yerdeki Ana Müşterinin İndirimli Ürünlerin satışlarıyla elde edilen Toplam Satışdır. İndirimli Ürünler genellikle, seri sonu satışları da dahil olmak üzere, stok fazlasının eritilmesi amacıyla daimi fiyat indirimi kapsamında satılan ürünlerdir.

d. Müşteri, IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery için bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına yönelik yeterli sayıda Uygulama yetkisi edinilmelidir. Bu yetkiler, aşağıdaki tabloda belirtilmiş olduğu şekilde, Müşterinin Gelir Düzeyi ile orantılıdır. Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına ilişkin amaçlarla, Gelir, Ana Yerdeki Ana Müşterinin Toplam Satışdır.

Düzye 1 = 3 Milyar Gelir Dönüştürme Birimine kadar

Düzye 2 = 8 Milyar Gelir Dönüştürme Birimine kadar

Düzye 3 = 15 Milyar Gelir Dönüştürme Birimine kadar

Düzye 4 = 15 Milyar Gelir Dönüştürme Biriminin üzerinde

3.1.2 Tüketici Ürünleri Şirketleri İçin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları

a. Aşağıdakilere yönelik Milyon Gelir Dönüştürme Birimi hesaplanması amacıyla:

- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Post Event on Cloud

Gelir, Ana Yerdeki Ana Müşterinin, Kapsam Dahilindeki Ürün Kategorilerinin Kapsam Dahilindeki Perakendecilere satışından elde edilen Toplam Satışdır.

b. Aşağıdakilere yönelik Milyon Gelir Dönüştürme Birimi hesaplanması amacıyla:

- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers

Gelir, Ana Yerdeki Ana Müşterinin, Kapsam Dahilindeki Ürün Kategorilerinin satışından elde edilen Toplam Satışdır.

- c. Aşağıdakilere yönelik Milyon Gelir Dönüştürme Birimi hesaplanması amacıyla:
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
 - IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program

Gelir, Ana Yerdeki Ana Müşterinin, Kapsam Dahilindeki Perakendeciye Kapsam Dahilindeki Ürün Kategorilerinin satışından elde edilen Toplam Satışdır.

- d. IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in Program için Milyar Gelir Dönüştürme Birimi hesaplamaları amacıyla, Gelir, Ana Yerdeki Ana Müşterinin programa katılan Kapsam Dahilindeki Perakendeciye Toplam Satışdır.
- e. IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers in Program için Milyon Gelir Dönüştürme Birimi hesaplamaları amacıyla, Gelir, Aracı tarafından temsil edilen ürünlerin Kapsam Dahilindeki Perakendeciye Toplam Satışdır.

3.1.3 Platform Etkinleştirme Hizmetleri

Müşteri, tüm Platform Etkinleştirme Hizmetleri için Platform Etkinleştirme Hizmetlerine yönelik yeterli sayıda İş Bağlantısı yetkisi edinmelidir. Bu yetkiler, aşağıdaki tabloda belirtilmiş olduğu gibi, Müşterinin Gelir Düzeyi ile orantılıdır. Bu Platform Etkinleştirme Hizmetlerine ilişkin amaçlarla, Gelir, Ana Yerdeki Ana Müşterinin Toplam Satışdır.

Düzye 1 = 3 Milyar Gelir Dönüştürme Birimine kadar

Düzye 2 = 8 Milyar Gelir Dönüştürme Birimine kadar

Düzye 3 = 15 Milyar Gelir Dönüştürme Birimine kadar

Düzye 4 = 15 Milyar Gelir Dönüştürme Biriminin üzerinde

3.2 Ücretler ve Faturalama

3.2.1 Kurulum

IBM, geçerli İşlem Belgesinde aksi belirtilmediği sürece, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının ilk tahsis edilmesinde bir defalık kurulum ücreti fatura edecektir. Oran ve fatura vadesi ilgili İşlem Belgesinde belirtilecektir ve uygun olan şekilde fatura edilecektir.

3.2.2 Faturalama Seçenekleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları 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)

Abonelik ücretine ilişkin olarak, İşlem Belgesinde belirtilen süre için, yıllık, üç aylık veya aylık olarak fatura kesilebilir. 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. Kısmi Aylık Ücretler, IBM tarafından IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişim yetkisinin sağlandığının Müşteriye bildirildiği tarihten başlayarak ayın geri kalan gün sayısı esas alınarak hesaplanır.

3.2.4 Uzaktan Sağlanan Hizmetler

Uzaktan sağlanan hizmetler, İş Bağlantısı bazında ücretlendirilecektir. Uzaktan sağlanan hizmetler, İşlem Belgesinde belirtildiği şekilde, yıllık, üç aylık veya aylık olarak fatura edilecektir.

4. Hesap Oluşturma ve Erişim

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının Kullanıcıları, bir hesap açtığında ("Hesap"), IBM bu kullanıcılara bir Hesap kimliği ve parola sağlayabilir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcılarının her birinin Hesap bilgilerini yönetip güncel tutmalarını sağlamak Müşterinin sorumluluğundadır. Müşteri, istediği herhangi bir zaman, bir Hesap oluşturma sürecinde veya IBM Hizmet

Olarak Sunulan Yazılımlarının 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 Yazılımlarına (SaaS) erişilmesini engelleyebilir.

Her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı Kullanıcısının Hesap kimliğini ve parolasını korumasından ve Müşteri adına IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar Kullanıcı Hesabına kimin erişebileceğini veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını kimin kullanacağını denetlemekten Müşteri sorumludur.

5. Etkinleştirme Yazılımı

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı, IBM veya bir üçüncü kişi yüklenici firma tarafından sağlanan Etkinleştirme Yazılımlarını içerebilir. Herhangi bir Etkinleştirme Yazılımını yüklemesi veya kurması durumunda Müşteri söz konusu Etkinleştirme Yazılımını IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (SaaS) 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.

Etkinleştirme Yazılımlarına, tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere, aşağıdakiler dahildir:

IBM DemandTec Publishing Manager

IBM DemandTec Strategic Planning Administration

6. Uzaktan Sağlanan Hizmetler

Aşağıda belirtilen uzaktan sağlanan hizmetler, IBM Hizmet Olarak Sağlanan Yazılım olanağının Müşterileri tarafından edinilebilir:

- IBM DemandTec Price Management - Platform Etkinleştirme Hizmetleri
- IBM DemandTec Price Optimization - Platform Etkinleştirme Hizmetleri
- IBM DemandTec Price and Promotion Optimization - Platform Etkinleştirme Hizmetleri
- IBM DemandTec Promotion Optimization - Platform Etkinleştirme Hizmetleri
- IBM DemandTec Promotion Planning - Platform Etkinleştirme Hizmetleri

6.1 IBM DemandTec Price Management– Platform Etkinleştirme Hizmetleri ve DemandTec Promotion Planning – Platform Etkinleştirme Hizmetleri İle İlgili IBM Sorumlulukları

IBM aşağıda belirtilenleri gerçekleştirecektir:

- Geçerli Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağı için ilgili IBM Veri Gereksinimleri Belgesinde belirtilen alanlardaki gerekli tüm verilerin edinilmesi için Müşteri ile birlikte çalışacaktır ("Müşteri Verileri" olarak anılacaktır).
- Müşteri Verilerini haftalık veya aylık olarak alacak ve yükleyecek ve standart araçlardan yararlanarak veri çevirisi arabirimini sağlayacaktır. Müşterinin, Müşteri Verilerinin biçiminin değiştirilmesi, dosyaların kendisine bir başka biçimde geri aktarılmasını talep etmesi veya yeni verilerden yararlanmak için veri işlemlerinin ve otomasyon komut dosyalarının IBM tarafından değiştirilmesini talep etmesi durumunda ek ücretler uygulanması gerekebilir.
- Uygulama ekibi görevini tamamladıktan sonra, Müşteriye destek sağlanması için standart sürekli hesap yönetimi hizmetleri sağlayacaktır. Bu hesap yönetimi hizmeti, uzaktan sağlanacaktır ve haftada 6 saati aşmayacaktır.

6.2 IBM DemandTec Price Optimization – Platform Etkinleştirme Hizmetleri, IBM DemandTec Price and Promotion Optimization – Platform Etkinleştirme Hizmetleri ve IBM DemandTec Promotion Optimization – Platform Etkinleştirme Hizmetleri İle İlgili IBM Sorumlulukları

IBM aşağıda belirtilenleri gerçekleştirecektir:

- Geçerli Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağı için ilgili IBM Veri Gereksinimleri Belgesinde belirtilen alanlardaki gerekli tüm verilerin edinilmesi için Müşteri ile birlikte çalışacaktır ("Müşteri Verileri" olarak anılacaktır).

- Müşteri Verilerini haftalık veya aylık olarak alacak ve yükleyecek ve standart araçlardan yararlanarak veri çevirisi arabirimini sağlayacaktır. Müşterinin, Müşteri Verilerinin biçimin değiştirmesi, dosyaların kendisine bir başka biçimde geri aktarılmasını talep etmesi veya yeni verilerden yararlanmak için veri eşlemlerinin ve otomasyon komut dosyalarının IBM tarafından değiştirilmesini talep etmesi durumunda ek ücretler uygulanması gerekebilir.
- Modellenen ürün kategorileri için standart veri doğrulamasını gerçekleştirecektir. Veri doğrulaması, otomatikleştirilmiş işlerin yürütülmesinden ve Müşteri Verilerinin potansiyel hatalara ve anormalliklere karşı denetlenmesinden oluşmaktadır.
- Proje Planı uyarınca, her ürün kategorisi için standart ekonometrik modelleme hizmetlerini sağlayacaktır. Bu hizmetlere modelleme veri kümelerinin oluşturulması, modellerin tahmin edilmesi, model kalitesinin değerlendirilmesi ve model sorunlarının gereken şekilde giderilmesi dahildir. Kapsam Dahilindeki tüm ürün kategorilerinin ilk modellemesi ve IBM tarafından makul ölçüler dahilinde değerlendirildiği gibi kategorinin dinamikleri doğrultusundaki makul aralıklarla sürekli olarak yeniden modellenmesi buna dahildir. IBM, verilerin Müşteri tarafından yeniden belirlenmesi durumunda, yeniden belirlenen geçmişe dönük verilerin yeniden yüklenmesinin ve etkilenen ürün kategorilerinin yeniden modellenmesinin gerekli olup olmadığına karar verecektir; bunlar için ilgili tarihte kararlaştırılacak ek ücret uygulanması gerekebilir.
- Uygulama ekibi görevini tamamladıktan sonra, Müşteriye destek sağlanması için standart sürekli hesap yönetimi hizmetleri sağlayacaktır. Bu hesap yönetimi hizmeti, uzaktan sağlanacaktır ve haftada 6 saati aşmayacaktır.

6.3 Müşterinin Sorumlulukları

Müşteri aşağıdakileri sağlamaktan sorumludur:

- a. Proje için güçlü Üst Düzey Yönetim desteği
- b. Verilen Proje etkinliklerini tamamlamak üzere gerekli olduğu şekilde IBM kaynakları için doğrudan erişim
- c. Proje üzerinde çalışmak üzere uygun düzeyde ve sayıda Müşteri kaynağı. Bunlara aşağıdakiler dahildir:
 - Uygun veri arabirimlerinin oluşturulması ve sürdürülmesi için IBM'in veri bütünleştirme ekibi ile birlikte çalışacak BT programcısı/programcılar
 - Ayıklanan verilerin içeriğinin uygulama gereksinimlerini gereken şekilde karşılamasının sağlanması için iş birimi temsilcileri
 - Gerekli olan teknik ve iş süreci çalışmalarına bağlı olan güçlü Proje ekibi
- d. İlgili veri eşleme belgeleri
- e. Müşteri Verilerinin kararlaştırılan zaman çizelgesi uyarınca aktarılması
- f. Güncel IBM Veri Gereksinimleri Belgesinde belirtilen IBM biçimine uygun Müşteri Verileri
- g. Tüm sorunları en kısa süre içinde çözecek kaynaklar
- h. Aktarılan bilgilerin doğru olmasının sağlanması için Müşteri desteği

Müşteri, yukarıda belirtilen yükümlülükleri yerine getirmemesinin, IBM'in Platform Etkinleştirme Hizmetlerini ilgili İşlem Belgesinde belirtilen ücretler karşılığında sağlama becerisini etkileyebileceğini kabul eder. Müşterinin yukarıda belirtilen görevleri yerine getirmemesi veya IBM'in denetimi dışındaki başka koşullar nedeniyle Platform Etkinleştirme Hizmetlerinin gecikmesi veya IBM'in Platform Etkinleştirme Hizmetlerini sağlama maliyetinin yükselmesi durumunda ek ücret uygulanması gerekebilir. Anılan hizmetlere ilişkin ek ücretler ve faturalama koşulları, ayrı olarak sipariş edilecektir ve bir Hizmet Bildiriminde belirtilecektir.

7. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (SaaS) Olanağının Askıya Alınması ve Sona Erdirilmesi

7.1 Erişimin Askıya Alınması

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 Kullanıcının hesap içeriğini silme hakkını saklı tutar. IBM, herhangi bir durdurma veya iptal işlemini Müşteriye bildirecektir.

7.2 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 vermeleri ve Müşterinin elinde, zilyedliğinde veya kontrolünde bulunan ilişkili Etkinleştirme Yazılımının tüm kopyalarını yok etmeleri gerekir.

8. Abonelik Süresinin Yenilenmesi

8.1 Abonelik Süresinin Otomatik Olarak Yenilenmesi

Müşteri, Sözleşmenin koşulları uyarınca, sona erme tarihinden önce yazılı yenileme yetkisi (örneğin, sipariş formu, sipariş mektubu, satın alma siparişi) vererek sona ermek üzere olan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı aboneliğini yenileyebilir.

ANILAN YETKİNİN SONA ERME TARİHİNE KADAR IBM'İN ELİNE GEÇMEMESİ DURUMUNDA, SONA ERMEK ÜZERE OLAN IBM HİZMET OLARAK SUNULAN YAZILIM OLANAĞI ABONELİK SÜRESİ, IBM'E, HANGİSİ GEÇERLİYSE, DOĞRUDAN MÜŞTERİ TARAFINDAN VEYA MÜŞTERİNİN YETKİLİ SATICISI TARAFINDAN MÜŞTERİNİN ABONELİĞİ YENİLEMEK İSTEMEDİĞİNE DAİR YAZILI BİLDİRİM İLETİLMEDİKÇE, AYNI FİYAT VE AYNI FATURALAMA ZAMAN ARALIĞI İLE BİR YIL GEÇERLİ OLMAK ÜZERE YENİLENECEKTİR. AKSİ HALDE, MÜŞTERİ ANILAN YENİLEME ÜCRETLERİNİ ÖDEMEYİ KABUL EDER.

Aşağıdaki IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları ve uzaktan sağlanan hizmetler, Abonelik Süresinin otomatik olarak yenilenmesine tabidir:

- IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery
- IBM DemandTec Price Management - Platform Etkinleştirme Hizmetleri
- IBM DemandTec Price Optimization - Platform Etkinleştirme Hizmetleri
- IBM DemandTec Price and Promotion Optimization - Platform Etkinleştirme Hizmetleri
- IBM DemandTec Promotion Optimization - Platform Etkinleştirme Hizmetleri
- IBM DemandTec Promotion Planning - Platform Etkinleştirme Hizmetleri

8.2 Müşteri Yenilemesi Gerekli

Bir Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı yetkisinin otomatik yenilemeyi kapsamaması durumunda, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı otomatik yenilemeye tabi değildir ve Müşteri, hangisi geçerliyse, doğrudan IBM'e ya da IBM yetkili satıcısı aracılığıyla sipariş vererek Abonelik Süresini yenileyebilir.

Aşağıdaki IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları Abonelik Süresinin otomatik olarak yenilenmesine hak kazanmaz:

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud

- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Brokers in program

9. 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.

10. Kullanım Koşullarına İlişkin Güncellemeler

IBM, geçerli yasaların aksini zorunlu kıldığı durumlarda, değişiklikleri otuz (30) gün öncesinden Müşteriye bildirerek, bu Kayıt ve Koşulları herhangi bir zamanda değiştirme, Abonelik Süresi içerisinde IBM tarafından IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı için sağlanan veya kullanıma sunulan herhangi bir Güncellemeyi dahil etme hakkını saklı tutar. Abonelik yenilemeleri, yenileme tarihinde yürürlükte olan Kullanım Koşullarına tabi olacaktır.

11. Teknik Destek

Hangisi geçerliyse, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı ve Etkinleştirme Yazılımı için teknik destek, Abonelik Süresi boyunca sağlanan hizmetlere dahildir. Teknik destek seçenekleri <http://www.demandtec.com/support> adresinde ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

Teknik Destek Kapsamında Olmayan Öğeler

Aşağıdaki hizmetler teknik destek kapsamında değildir:

- Uygulamaların tasarlanmasına ve geliştirilmesine ilişkin yardım,
- Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını (SaaS) tanımlanmış işletim ortamından başka bir ortamda kullanmasından kaynaklanan sorunlara ilişkin yardım, veya
- Müşteriye veya üçüncü kişilere ait ürünlere ve hizmetlere ilişkin yardım ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının (SaaS) Müşteriye veya üçüncü kişilere ait ürünlerle ya da hizmetlerle birlikte kullanılmasından kaynaklanan sorunlara ilişkin yardım.

12. Veri Gizliliği ve Veri Güvenliği

12.1 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 yönergelere 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.

IBM'in, Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını sağlaması kapsamında yararlı olduğunu kararlaştırması halinde Müşteri, IBM'in, ülke sınırları dışında bulunan ve Müşteriye bildirilen kuruluşlara ve ülkelere, her türlü Kişisel Veri de dahil olmak üzere, İçerik aktarımı yapabileceğini kabul eder. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının bu tür kuruluşlar tarafından ilgili ülkelerde sağlanmasına izin verir ve 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 tek başına ve münhasıran Müşteri sorumludur. Zorunlu onayların alınması da dahil olmak üzere, herhangi bir yasal koşulun yerine getirilmesi için IBM, doğrudan doğruya Müşterinin yararına veya bir Müşteri veri denetleyicisinin yararına olacak biçimde Müşteri ile makul ölçülerde işbirliği yapacaktır.

IBM tarafından IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı kapsamında Kişisel Verilerin işleme veya güvenliğinin sağlanma şeklinde herhangi bir değişiklik yapılması ve değişikliğin Müşterinin tabi olduğu veri koruma yasalarını ihlal eder hale gelmesi ile sonuçlandığı durumlarda, Müşteri, IBM tarafından değişikliğin Müşteriye bildirilmesini izleyen otuz (30) gün içerisinde IBM'e yazılı bildirimde bulunarak etkilenen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı için geçerli Abonelik Süresini sona erdirebilir. IBM, bu tür bir sona erdirmeye durumunda, Müşteriye herhangi bir ücret iadesinde bulunmakla veya alacak kaydetmekle yükümlü olmayacaktır.

12.2 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, Müşterinin yazılı talebi üzerine, bu Kullanım Koşullarının veya Sözleşmenin sona erdirilmesinin veya sona ermesinin ardından, Müşteri tarafından Kişisel Veriler olarak tanımlanan tüm İçeriği imha edecek 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.

12.3 İçeriğin Korunması

Sözleşmede aksini belirten herhangi bir ifade dikkate alınmaksızın:

- IBM, geçerli yasalara uymak koşuluyla, bu Sözleşmede belirtildiği şekilde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını işletme ve yürütme amacıyla olması hariç olmak üzere, Müşterinin İçeriğini bilerek açıklamayacak veya kullanmayacaktır; ve

- b. IBM, Müşteri İçeriğini sadece Bölüm 12.4'te belirtilen güvenlik uygulamalarını ve prosedürlerini uygulamış olduğu, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının barındırılmasında ve işletiminde kullanılan sistemlerde işleyecektir.

12.4 Güvenlik Uygulamaları

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının barındırılması ve işletilmesi için kullanılan sistemlere ilişkin olarak, düzenli olarak değiştirilebilecek uygulamaları ve prosedürleri uygular ve sürdürür. Bu uygulamalar ve prosedürler, İçerikte veya Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını kullanımında kesintiye neden olacak, bunları olumsuz etkileyecek veya bunlara başka şekilde zarar verecek yanlışlıkla oluşan kayıplara, yasalara aykırı izinsiz girişe, yetkisiz erişime, açıklamaya, değiştirmeye veya kötü niyetli kullanıma karşı sistemlerimizin 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 gereksinimlerinin karşılanması için uygun olup olmadığını 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 yönelik Güvenlik Uygulamalarında özellikle belirtilenler dışında, güvenlik işlevlerine ilişkin herhangi bir beyanda bulunmaz veya garanti vermez.

13. 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.

14. Tazminat

Müşteri, IBM'i, 1) Kabul Edilebilir Kullanım İlkesinin 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.

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

16. Garanti ve Hariç Tutulanlar

16.1 Sınırlı Garanti

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının IBM tarafından yayınlanmış ve sağlanmış olan belirtilmelere uygun olacağını garanti eder. Yerel yasaların, sözleşme ile değiştirilmesine veya sınırlandırılmasına olanak tanımayarak aksini belirttiği durumlar dışında, Müşteri, bu tür belirtilmelerin yalnızca İngilizce olarak sağlanabileceğini kabul eder.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı garanti edildiği gibi çalışmaz ve IBM, söz konusu olanağı garanti edildiği gibi çalışır duruma getiremezse, IBM Müşteriye, Müşterinin önceden ödemiş olduğu tutarlara ilişkin oranlanmış bir geri ödeme yapacak ve Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar

olanağını kullanma hakkı sona erdirilecektir. Bu sınırlı garanti, ilgili IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına ilişkin Abonelik Süresi boyunca yürürlükte kalacaktır.

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

17.1 Veri Gereksinimleri

Müşteri, perakende IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını kullanmak için, verilerin sağlandığı tarihte geçerli Perakende IBM Veri Gereksinimleri Belgesinde belirtilen ürün verilerini, finansal ve diğer verileri IBM'e sağlaması gerektiğini anlar ve kabul eder ("Perakendeci Verileri" olarak anılacaktır). Güncel Perakende Veri Gereksinimleri Belgesinin bir kopyasına <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs> adresinden ulaşılabilir ve bu belge yalnızca IBM'in tek taraflı takdirine bağlı olarak zaman zaman IBM tarafından değiştirilebilir.

Müşteri, tüketici ürünleri IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını kullanmak için, verilerin sağlandığı tarihte geçerli Tüketici Ürünleri IBM Veri Gereksinimleri Belgesinde belirtilen ürün verilerini, finansal ve diğer verileri IBM'e sağlaması gerektiğini anlar ve kabul eder ("Tüketici Verileri" ve "Perakendeci Verileri" ile birlikte "Müşteri Verileri" olarak anılacaktır). Güncel Tüketici Ürünleri Veri Gereksinimleri Belgesinin bir kopyasına <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs> adresinden ulaşılabilir ve bu belge yalnızca IBM'in tek taraflı takdirine bağlı olarak zaman zaman IBM tarafından değiştirilebilir.

Tüm Müşteri Verileri, Sözleşmenin amaçları doğrultusunda "İçerik" olarak kabul edilecektir.

17.2 IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Olanağı Kullanıcı Profili Bilgileri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (IBM SaaS) 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.

17.3 Lisans Verilmesi

- a. Bir "Hub and Spoke" programı (örneğin, IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud, IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud ve IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud) kapsamında IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını kullanmak için IBM ile sözleşme imzalayan her Perakendeci, işbu Sözleşme ile IBM'e anılan Perakendecinin Perakendeci Verilerini sadece Perakendecinin anılan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına abone olan Tüketici Ürünleri ticaret ortaklarına, anılan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını sağlamak için gerekli olduğu ölçüde olmak kaydıyla Abonelik Süresi içerisinde kullanması, kopyalaması, depolaması, kaydetmesi, aktarması, saklaması, teşhir etmesi, görüntülemesi, yazdırması veya bir başka şekilde kullanması için IBM'e sınırlı, münhasır olmayan bir lisans verir.
- b. Ayrıca, her Müşteri (Perakendeci veya bir Tüketici Ürünleri Şirketi olmasına bakılmaksızın) işbu sözleşme ile IBM'e Müşteri Verilerinin (i) Müşterinin kimliğini veya (ii) Müşterinin dahili iş süreçlerinin herhangi bir gizli veya patentli hususunu açığa çıkartacak tüm niteliklerini kaldırması koşuluyla, Abonelik Süresi içerisinde araştırma ve/veya veri madenciliği amaçlarıyla Müşteri Verilerini analiz etmesi, kullanması, kopyalaması, depolaması, kaydetmesi, aktarması, saklaması, teşhir etmesi, görüntülemesi, yazdırması veya bir başka şekilde kullanması için münhasır olmayan bir lisans ("Araştırma Lisansı" olarak anılacaktır) verir ve aynı zamanda, ilk ilgili İşlem Belgesinin imzalandığı tarihte IBM'e yazılı olarak bildirecek Araştırma Lisansına olan aboneliğine son verebilir.
- c. Bir "Hub and Spoke" programı (örneğin, Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program, IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program ve IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program) kapsamında IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını kullanmak için bir yetki edinen her Tüketici Ürünleri Şirketi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını sadece bir Kapsam Dahilindeki Perakendecinin programı kapsamında ve Kapsam Dahilindeki Perakendecinin satış ve ürün verileriyle kullanabilir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağının ve Kapsam Dahilindeki Perakendecinin satış ve ürün verilerinin diğer herhangi bir amaçla kullanılması yasaktır.

17.4 Üçüncü Kişi Web Sitelerine veya Diğer Hizmetlere Bağlantılar

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.

18. Genel Koşullar

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.

19. 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.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (SaaS) Olanaklı Kullanım Koşulları

Bölüm 2 - Ülkeye Özgü Koşullar

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

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

KUZEY VE GÜNEY AMERİKA ÜLKELERİNE İLİŞKİN DEĞİŞİKLİKLER

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

8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

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

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

8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

BREZİLYA

8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

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

AMERİKA BİRLEŞİK DEVLETLERİ

8. Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

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

ASYA PASİFİK ÜLKELERİNE İLİŞKİN DEĞİŞİKLİKLER

AVUSTRALYA

16.1. Limited Warranty

The following is added to the end of Section 16.1:

The warranties specified this Section are in addition to any rights Customer may have under the Competition and Consumer Act 2010 or other legislation and are only limited to the extent permitted by the applicable legislation.

BANGLADEŞ, BUTAN VE NEPAL

8. Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

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

JAPONYA

16.1. Limited Warranty

The following is deleted from the first paragraph of Section 16.1:

Customer agrees that such specifications may be supplied only in the English language, unless otherwise required by local law without the possibility of contractual waiver or limitation.

YENİ ZELANDA

16.1. Limited Warranty

The following is added to this Section 16.1:

The warranties specified in this Section are in addition to any rights Customer may have 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 16: 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 16: Warranty and Exclusions.

AVUSTURYA

16. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 16 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

16. 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.

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

8.1. Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

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

ALMANYA

16. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 16 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

16. 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

16. 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

19. Entire Agreement

The following sentence is added at the beginning of this Section 19:

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

Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

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

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud

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. Müşteri, Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin kendisi için bir garanti oluşturmadığını anlar.

1. Tanımlar

- a. "Yetkili İletişim Sorumlusu", Müşteri tarafından bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi kapsamındaki Talepleri gönderme yetkisine sahip olduğu IBM'e bildirilen kişidir.
- b. "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.
- c. "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.
- d. "Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay", Abonelik Süresi 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 olarak ölçülür.
- e. "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.
- f. "Kapalı Kalma Süresi", Hizmet için işlem yapan üretim sisteminin durduğu ve Müşterinin tüm Hizmet kullanıcılarının gerekli yetkilere sahip oldukları ilgili Hizmete hiçbir şekilde erişemediği zaman aralığıdır; ancak, Kapalı Kalma süresine Hizmetin aşağıdaki nedenlerle kullanılabilir olmadığı zaman aralıkları dahil değildir:
 - 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.
- g. "Olay", bir Hizmet Seviyesinin karşılanamaması ile sonuçlanan bir durumu veya birkaç durumun birleşimini ifade etmektedir.
- h. "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.
- i. "Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi", hizmet bakımı amacıyla Hizmetin önceden belirlenmiş bir zamanda kesilmesini ifade etmektedir.
- j. "Hizmet Seviyesi", aşağıda tanımlanmış olan ve IBM'in bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi kapsamında sağladığı hizmetin seviyesini ölçmek için kullandığı standardı ifade etmektedir.
- k. "Hizmet", bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin ilk sayfasında belirtilmiş olduğu üzere, bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesine tabi olan Hizmetleri ifade etmektedir. Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi, topluca değil, her Hizmet için ayrı olarak geçerlidir.

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. 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.

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 on ikisini (%12) 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

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında Hizmetin Kullanılabilirliği

Ulaşılan Hizmet Seviyesi	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
--------------------------	--

%97,00 – %99,00	%2
%95,00 –%96,99	%5
%95,00'dan düşük	%12

"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 540 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde 43.200 toplam dakika — 540 dakika kapalı kalma süresi = 42.660 dakika <hr/> 30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde 43.200 toplam dakika	= %98,75 için %2 Kullanılabilirlik Alacağı Ulaşılan Hizmet Seviyesi
--	--

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.