

IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

IBM Omni-Channel Merchandising

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 Koşullara göre öncelikli olarak uygulanır. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişerek ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanarak veya sipariş ederek bu Kullanım Koşullarını kabul etmiş olur.

Kullanım Koşulları, uygulanabilir 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, bunlar 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 Price Management
- IBM Price Optimization
- IBM Promotion Optimization
- IBM Promotion Planning
- IBM Promotion Execution
- IBM Markdown Optimization
- IBM Deal Management
- IBM Deal Management: Bill Distribution Module
- IBM Basket Insights
- IBM Shopper Insights
- IBM Assortment Optimization
- IBM Omni-Channel Merchandising Preview

2. Tanımlar

Aşağıdaki terimler, aşağıda belirtilen anlamları taşıyacaktır:

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 ev eşyaları, dayanıksız tüketim malzemeleri, özel ürünler ve evcil hayvan bakımı ürünleri yer almaktadır; ancak otomobiller, uçaklar, finansal araçlar, hizmetler veya evler yer almamaktadır.

Kapsam Dahilindeki İş – Müşterinin, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını kullanmak üzere abone olduğu bölüm, iş birimi ya da kanal ile bağlantılı bölüm, iş birimini ya da kanalı (örneğin, çevrimiçi e-ticaret ya da fiziksel mağazalar) ifade eder.

Kapsam Dahilindeki Coğrafya – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını kullanmak üzere abone olan müşterinin bulunduğu coğrafi bölgeyi ifade eder.

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

Toplam Satış – İlk dönemden ya da sürenin yenilenmesinden önce rapor edilen son tam on iki aylık dönem temel alınarak, Kapsam Dahilindeki İş tarafından satılan ürünlerden elde edilen, Bulut Hizmetine abone olan tüzel kişiliğe yapılan, uygulanabilir satış vergisi hariç, brüt satışı ifade eder. IBM, birleşme veya satın alma sonucunda Kapsam Dahilinde İşte organik olmayan bir iş büyümesinin yaşanması

durumunda, Toplam Satışı yeniden hesaplayabilir. Müşteri, Kapsam Dahilindeki İşin Toplam Satışlarını etkileyen birleşme veya satın alma işlemleri hakkında IBM'i derhal bilgilendirecektir.

Büyük harfle belirtilen ancak bu Kullanım Koşulları belgesinde tanımlanmamış olan koşullar, Sözleşmede tanımlanmıştır.

3. Ücret Ölçüleri

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

- Milyon Gelir Dönüştürme Birimi (Million Revenue Conversion Unit (MRCU))** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Gelir Dönüştürme Birimi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları ile bağlantılı Gelir tutarının para biriminden bağımsız ölçüsüdür. Para birimine özgü Gelir tutarları (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html) adresinde yer alan Dönüştürme birimi tablosu doğrultusunda Gelir Dönüştürme Birimlerine dönüştürülmelidir. Her Milyon Gelir Dönüştürme Birimi (Million Revenue Conversion Unit; MRCU) yetkisi, bir Milyon adet Gelir Dönüştürme Birimini (RCU) temsil eder. Aşağıda tanımlanan şekilde Gelir tutarının karşılanması için yeterli sayıda Milyon Gelir Dönüştürme Birimi edinilmelidir.
- Taahhüt** - hizmetlerin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Taahhüt, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilişkili profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Taahhüdün karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

Not: Gelirin tanımı/kapsamı, aşağıda açıklandığı şekilde, belirli IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına bağlı olarak farklılık göstermektedir:

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları	Gelir Tanımı
IBM Price Management IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	Gelir, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımıyla birlikte kullanmayı amaçladığı Kapsam Dahilindeki İşin Toplam Satışdır (bir abonelik, Kapsam Dahilindeki İşin belirli ürün kategorileriyle sınırlanabilir).
IBM Price Optimization	Gelir, Müşterinin optimize etmeyi amaçladığı Toplam Satıştır (bir abonelik, Kapsam Dahilindeki İşin belirli bir bölümü ile sınırlanabilir).
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution	Gelir, Kapsam Dahilindeki İşin, Promosyon Kapsamındaki Öğelerin satışından elde etmiş olduğu Toplam Satıştır. Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının amaçları doğrultusunda, Promosyon Kapsamındaki Öğeler, bir geçici fiyat indirimi, bir reklamda veya el ilanında atıfta bulunulması, fiziksel mağazaların ikincil lokasyonunda 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 bulunan ve/veya indirim uygulanan ya da satılan ürünlerdir. İndirimli Öğeler, Promosyon Kapsamındaki Öğelere dahil değildir.
IBM Markdown Optimization	Gelir, Kapsam Dahilindeki İşin, İndirimli Öğelerin satışından elde etmiş olduğu Toplam Satıştır. İndirimli Ürünler, bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının amaçları uyarınca, genellikle seri sonu satışları da dahil olmak üzere, stok fazlasının eritilmesi amacıyla daimi fiyat indirimi kapsamında satılan ürünlerdir.

3.2 Platform Etkinleştirme Hizmetleri

Gelir, Platform Etkinleştirme Hizmetlerinin amaçları uyarınca, Kapsam Dahilindeki İşin yaptığı Toplam Satıştır.

Satın alınmak üzere uygun Platform Etkinleştirme Hizmeti seviyesinin belirlenmesi için, Müşterinin öncelikle şirketi için geçerli olan uygun Milyar Gelir Dönüştürme Birimi (Billion Revenue Conversion Units; BRCU) miktarını belirlemesi gerekmektedir. Bir Milyar Gelir Dönüştürme Birimi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları ile bağlantılı Gelir tutarının para biriminden bağımsız ölçüsüdür. Para birimine özgü Gelir tutarları http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table adresinde yer alan tablo doğrultusunda Gelir Dönüştürme Birimlerine dönüştürülmelidir. Milyar Gelir Dönüştürme Birimi yetkilerinin her biri, bir Milyar (1.000.000.000) Gelir Dönüştürme Birimini ifade eder. Hesaplanan Milyar Gelir Dönüştürme Birimleri, ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı tarafından işlenecek ya da yönetilecek Gelir miktarını karşılamalıdır.

Düzyey 1 = 3 Milyar Gelir Dönüştürme Birimine kadar

Düzyey 2 = 8 Milyar Gelir Dönüştürme Birimine kadar

Düzyey 3 = 15 Milyar Gelir Dönüştürme Birimine kadar

Düzyey 4 = 15 Milyar Gelir Dönüştürme Biriminin üzerinde

4. Ücretler ve Faturalama

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

4.1 Kurulum

Kurulum ücretleri, bir İşlem Belgesinde belirtilecektir. Uygun olduğu şekilde, ilk ya da ek kurulum için kurulum ücreti fatura edilecektir.

a. **BIBM Omni-Channel Merchandising Bir Kerelik Kurulum**

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının ilk kez tahsis edilmesi üzerine bir kerelik kurulum ücreti fatura edecektir. Ücret ve faturalama süresi İşlem Belgesinde belirtilecek ve faturalama buna göre yapılacaktır.

b. **IBM Omni-Channel Merchandising Ek Uygulama Kurulum Ücreti**

IBM, sipariş edilen her Ek Uygulama Kurulum Ücreti için bir kurulum ücreti fatura edecektir. Ücret ve faturalama süresi İşlem Belgesinde belirtilecek ve faturalama buna göre yapılacaktır.

4.2 Kısmi Aylık Ücretler

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

5. Sürekli Hizmetler Aboneliği

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

- IBM Price Management – Platform Etkinleştirme Hizmetleri
- IBM Promotion Planning - Platform Etkinleştirme Hizmetleri
- IBM Price Optimization – Platform Etkinleştirme Hizmetleri
- IBM Price and Promotion Optimization - Platform Etkinleştirme Hizmetleri
- IBM Promotion Optimization - Platform Etkinleştirme Hizmetleri
- IBM Markdown Optimization – Platform Etkinleştirme Hizmetleri
- IBM Basket Insights - Platform Etkinleştirme Hizmetleri

5.1 IBM Price Management – Platform Etkinleştirme Hizmetleri, IBM Promotion Planning – Platform Etkinleştirme Hizmetleri, IBM Basket Insights – Platform Etkinleştirme Hizmetleri

IBM aşağıdakileri gerçekleştirecektir:

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

- b. Müşteri Verilerini haftalık veya günlük olarak alacak ve yükleyecek ve standart araçlardan yararlanarak veri çevirisi arabirimlerini (içe dönük ve dışa dönük) sağlayacaktır. Müşterinin, ilk uygulamanın ardından Müşteri Verilerinin biçimini 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.
- c. Uygulama ekibi görevini tamamladıktan sonra, Müşteriye destek sağlanması için standart sürekli hesap yönetimi hizmetleri sağlayacaktır. Bu hesap yönetimi hizmeti, uzaktan sağlanacaktır ve haftada 4 saati aşmayacaktır.

5.2 IBM Price Optimization – Platform Etkinleştirme Hizmetleri, IBM Promotion Optimization – Platform Etkinleştirme Hizmetleri, IBM Markdown Optimization – Platform Etkinleştirme Hizmetleri, IBM Price and Promotion Optimization – Platform Etkinleştirme Hizmetleri

IBM aşağıdakileri gerçekleştirecektir:

- a. Geçerli Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı için ilgili IBM Veri İçe Aktarma Belirtimi Belgesinde belirtilen alanlardaki gerekli tüm verilerin edinilmesi için Müşteri ile birlikte çalışacaktır ("Müşteri Verileri" olarak anılacaktır).
- b. Müşteri Verilerini haftalık veya günlük olarak alacak ve yükleyecek ve standart araçlardan yararlanarak veri çevirisi arabirimlerini (içe dönük ve dışa dönük) sağlayacaktır. Müşterinin, ilk uygulamanın ardından Müşteri Verilerinin biçimini 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.
- c. Modellenen ürün kategorileri için standart veri doğrulamasını gerçekleştirecektir. Veri doğrulaması, otomatikleştirilmiş işlerin yürütülmesinden ve Müşteri Verilerinin potansiyel hatalara ve anormalliklere karşı denetlenmesinden oluşmaktadır.
- d. Proje Planı uyarınca, her ürün kategorisi için standart ekonometrik modelleme hizmetlerini sağlayacaktır. Bu hizmetlere modelleme veri kümelerinin oluşturulması, modellerin hesaplanması, 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 olmadığının belirlenmesi için Müşteri ile birlikte çalışacaktır; bunlar için ilgili tarihte kararlaştırılacak ek ücretlerin uygulanması gerekebilir.
- e. 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.

5.3 Müşterinin Platform Etkinleştirme Hizmetlerine İlişkin Sorumlulukları

Müşteri aşağıdakileri sağlamaktan sorumludur:

- a. Verilen Platform Etkinleştirme Hizmetleri etkinliklerini tamamlamak üzere gerekli olduğu şekilde IBM kaynakları için doğrudan erişim
- b. 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/programcıları
 - Ayıklanan verilerin içeriğinin uygulama gereksinimlerini gereken şekilde karşılamasının sağlanması için iş birimi temsilcileri
 - Aşağıdaki gerekli teknik ve iş süreci çalışmalarının yerine getirilmesi için güçlü proje ekibi:
 - İlgili veri eşleme belgeleri
 - Müşteri Verilerinin kararlaştırılan zaman çizelgesi uyarınca aktarılması
 - Güncel IBM Veri İçe Aktarma Belirtimi Belgesinde belirtilen IBM biçimine uygun Müşteri Verileri

- Tüm sorunları en kısa süre içinde çözecek kaynaklar
- Sağlanan bilgilerin doğruluğundan emin olunması için Müşteri desteği.

Müşteri, yukarıda belirtilen yükümlülükleri yerine getirmemesinin, IBM'in Platform Etkinleştirme Hizmetlerini 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 düzenlenecek ve bir Hizmet Bildiriminde belirtilecektir.

6. Süre ve Yenileme Seçenekleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişiminin sağlandığı IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Yetki Belgesinde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının, otomatik olarak mı yenileneceği, sürekli kullanım esasına göre mi işleneceği yoksa kullanım süresinin sonunda sona mı ereceği belirtilir.

Otomatik yenileme için: müşteri, sürenin sona erme tarihinden en az doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını yenilemeyeceğini bildirmedeği sürece, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Yetki Belgesinde belirtilen süreye uygun olarak kendiliğinden yenilenir.

Sürekli kullanım için: müşteri, sürenin sona erme tarihinden doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını sona erdireceğine ilişkin bildirim gönderinceye kadar, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları aylık kullanım esasına göre kullanılmaya devam eder. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, doksan günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

7. 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, 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 Yazılımlarının 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 Yazılımları Destek El Kitabında açıklanmaktadır.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
1	Kritik iş etkisi/hizmet kesintisi: 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	Önemli iş etkisi: Hizmetin bir iş özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da Müşteri iş teslim tarihlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	2 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
3	Önemsiz iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğinin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde	P-C mesai saatleri

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
4	Asgari iş etkisi: Bir sorgu ya da teknik olmayan bir taleptir.	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

8. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanağına İlişkin Ek Koşullar

8.1 Veri ve Asgari Ekipman Gereksinimleri

Müşteri, herhangi bir perakende IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanmak için, verilerin sağlandığı tarihte geçerli olan IBM Veri İçe Aktarma Belirtimi Belgesinde öngörülen ürün verilerini, finansal ve diğer verileri IBM'e sağlaması gerektiğini anlar ve kabul eder ("İçe Aktarılabacak Veriler" olarak anılacaktır). Güncel IBM Veri İçe Aktarma Belirtimi Belgesinin bir kopyası sağlanacaktır ve yalnızca kendi takdirinde olmak üzere, IBM tarafından zaman zaman üzerinde değişiklik yapılabilir. Ayrıca, her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, hizmete erişim için asgari ekipman gereksinimlerine sahiptir ve bunlar, hizmet belirtimlerinde açıklanmıştır ve talep edilmesi durumunda sağlanır.

Tüm İçe Aktarılabacak Veriler, Sözleşmenin amaçları doğrultusunda "İçerik" olarak kabul edilecektir.

8.2 İçe Aktarılabacak Verilerin Perakendecinin Ticari Çözüm Ortakları Tarafından Kullanılması

Müşteri, IBM Deal Management, IBM Deal Management: Bill Distribution Module, IBM Shopper Insights ya da IBM Assortment Optimization olanaklarına abone olmuşsa, Abonelik Süresi boyunca IBM'e; Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına abone olmuş ve İçe Aktarılabacak Verilere erişmesi gereken ticari ortaklarına, IBM tarafından IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının sağlanması için, İçe Aktarılabacak Verileri kullanma yetkisi verir.

8.3 İçe Aktarılabacak Verilerin İadesi

IBM, elinde bulunan herhangi bir İçe Aktarılabacak Veriyi, Abonelik Süresinin sona erdirilmesini ya da sona ermesini izleyen doksan (90) gün içerisinde imha edecektir. İçe Aktarılabacak veriler, yazılı olarak talep edilmesi durumunda iade edilebilir ve bir ek sözleşme kapsamında ek ücret karşılığında işlenebilir.

8.4 Müşteri Verilerinin IBM Tarafından Kullanılması

IBM'in öncelikle Müşterinin kimliğini veya özel iş süreçlerini ortaya çıkarabilecek tüm özellikleri ortadan kaldırması kaydıyla, Müşteri verileri, IBM tarafından üretim dışı bir ortamda dahili araştırma, test ve geliştirme amacıyla kullanılabilir. Müşteri, Teknik Destek ile iletişim kurarak, verilerinin, söz konusu üretim dışı amaçlarla kullanılmamasını tercih edebilir.

8.5 Gizlilik Bildirimi

Müşteri, IBM'in, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla Müşteriden (Müşterinin 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 yapmaktadır. Müşteri, IBM'in toplanan 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 Müşterinin izin alacağını ya da almış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin toplanan bilgilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

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

8.7 Önizleme Sınırlaması

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının "Önizleme" olarak belirlenmesi durumunda, söz konusu yazılımlar Müşteri tarafından test, performans ayarlaması, hata tanılama, dahili karşılaştırmalı değerlendirme, üretime hazırlık, kalite güvence etkinlikleri ve/veya yayınlanan uygulama programlama

arabirimlerini (API'ler) kullanarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına dahili olarak kullanılacak ekler veya uzantılar geliştirme amaçları da dahil olmak üzere, yalnızca dahili üretim dışı ya da önizleme amaçlı etkinlikler için kullanılabilir. Müşteri, uygun üretim yetkilerini edinmeden, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının (IBM SaaS) hiçbir parçasını başka hiçbir amaçla kullanamaz.

IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtiler

Ek A

1. IBM Price Management

IBM Price Management, perakendecilerin, belirli bir öge için fiyatları belirleyerek ve fiyatlandırma kurallarını uygulama yoluyla tüm fiyatları zaman içerisinde koruyarak fiyatlandırma stratejileri uygulamasına olanak sağlar. Perakendeci, senaryolar oluşturmak, fiyatlandırma kurallarını özelleştirmek, tüm ürünlerinin fiyatlarını sistem kurallarının belirlemesini sağlamak ve aynı zamanda satıcı firma maliyetleri ve rakip fiyatları gibi veri değişikliklerine düzenli olarak yanıt vermek için IBM Price Management olanağını kullanabilir.

2. IBM Price Optimization

IBM Price Optimization, daha yüksek gelir, kâr ve satış hacmi gibi stratejik hedeflerini tanımladıkları ve bu hedeflere en iyi şekilde ulaşmak için fiyatları optimize ettikleri benzetim ve optimizasyon senaryolarını oluşturmalarına ve yürütmelerine olanak sağlar.

3. IBM Promotion Planning

IBM Promotion Planning, fiyat, geçerli tarihler, performans ayrıntıları ve lokasyonlar dahil olmak üzere, öge ve grup seviyesindeki promosyonların oluşturulması ve yönetilmesi için işbirliğine dayalı, Web tabanlı bir arabirim sağlar. IBM Promotion Planning, perakendecilerin, promosyon tekliflerini içeren tek havuz oluşturmasına imkan tanıyarak görünürlüğü ve hesap verebilirliği artırır, hataların azaltılmasına yardımcı olur ve yürütmeyi sorunsuz hale getirir.

4. IBM Promotion Optimization

IBM Promotion Optimization, müşterilerin ürün yönetimi ve pazarlama hedeflerini karşılayacak en uygun promosyonları gerçek zamanlı olarak belirlemesine yardımcı olur. Perakendeciler, gelen satıcı firma tekliflerini değerlendirmek ve tahmin etmek, ayrıca özel etiket ve diğer promosyonları planlamak için IBM Promotion Optimization olanağını kullanır. IBM Promotion Optimization, perakendecilerin her promosyonun artımlı kaldıracağını ve toplam mağaza etkisini optimize etmek için herhangi bir öge ya da promosyon kapsamındaki öge grubu için indirimli fiyatı, bir alana bir bedava, yüzdeli indirim ve çoklu alım gibi geçici fiyat indirimi türünü ve reklamlar ve teşhirler gibi ürün yönetimi desteğinin kullanımını ile bir reklam içinde belirli konumlandırmayı belirlemesine yardımcı olur.

5. IBM Promotion Execution

IBM Promotion Execution, perakendecilerin, kopya ve görüntüler ve etkinlik seviyesine ilişkin ayrıntılar dahil olmak üzere, promosyon tekliflerine ve etkinliklerine (reklamlar, broşürler, mobil, e-posta, teşhir, işaretler, vs.) ilişkin bilgileri ve içerikleri için tek havuz oluşturmasına olanak sağlar.

6. IBM Markdown Optimization

IBM Markdown Optimization, perakendecilerin ürün yelpazesinden çıkarılan öğeler için fiyatlandırmayı, kâr ve envanter seviyelerini planlamasına ve optimize etmesine olanak sağlar. IBM Markdown Optimization, mevsimlik, kısa ürün yaşam çevrimi, etkinlik ve tatil, kategori sıfırlama, çevrim yenileme ve standart indirim olmak üzere, geniş bir indirim türleri yelpazesini destekler. Perakendeciler ayrıca, indirim stratejilerinde ince ayarlamalar yapmak için çok sayıda indirim fiyatlandırması senaryosunu oluşturabilir, tahmin edebilir, karşılaştırabilir ve değerlendirebilir.

7. IBM Deal Management

IBM Deal Management, perakendecilerin tüketici ürünü üreticisi olan ticari ortaklarından Web tabanlı bir ortamda aldıkları ticari promosyonların sunumunu, müzakere edilmesini ve uzlaştırılmasını otomatikleştirmesine ve sorunsuz hale getirmesine imkan tanır.

8. IBM Deal Management: Bill Distribution Module

IBM Deal Management for Retail: Bill Distribution Module, perakendecilerin PDF faturalarının oluşturulmasını ve tüketici ürünü üreticisi olan ticari çözüm ortaklarına dağıtılmasını otomatikleştirerek işlem çevrim süresini kısaltmasına, alacak hesabı dönüş oranını düşürmesine ve manuel hataları azaltmasına olanak sağlar.

9. IBM Basket Insights

IBM Basket Insights, perakendecilerin bir dizi gösterge panosu aracılığıyla işlemleri analiz etmesine imkan tanır.

10. IBM Shopper Insights

IBM Shopper Insights, perakendecilerin bir dizi gösterge panosu aracılığıyla seyahatler, satın alma sıklığı ve ürün alımı dahil olmak üzere müşteri davranışını analiz etmesine olanak sağlar. Belirli bir perakendeci IBM Shopper Insights olanağına abone olduğunda, IBM Shopper Insights for Brokers olanağı bu perakendecinin aracı ticari ortaklarına ve IBM Shopper Insights for Manufacturers olanağı da bu perakendecinin tüketici ürünü ticari çözüm ortaklarına IBM tarafından sağlanır.

11. IBM Assortment Optimization

IBM Assortment Optimization, perakendecilerin müşteri satın alma davranışı, rekabet ortamı ve bir öğenin yalnızca bir tekrarlayıcı mı yoksa ürün kategorisine artımlı satış sağlayan bir ürün mü olduğuna ilişkin sayısal olarak ifade edilen bir anlayış doğrultusunda, mağaza kümesi ve mağaza içindeki konum bazında hangi öğelerin stokta tutulacağını belirlemesine imkan tanır. Bir perakendeci IBM Assortment Optimization olanağına abone olduğunda, IBM Assortment Optimization for Manufacturers olanağı da perakendecinin satış verileri doğrultusunda ürün çeşitlerine karar verilmesine olanak sağlanması amacıyla perakendeci ile işbirliği yapmaları için bu perakendecinin satıcı firmalarına ve ticari ortaklarına IBM tarafından sağlanır.

12. IBM Omni-Channel Merchandising Preview

IBM Omni-Channel Merchandising Preview, mevcut Müşterilerin yeni ya da güncellenen yeteneklere hazırlanmasına yardımcı olması için gelecek yayın düzeylerini önizlemesine olanak sağlar.

Ek B

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları 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 bir garanti oluşturmadığını anlar.

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 bir taleptir.
- c. **Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının 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 Yazılımları için işlem gerçekleştiren üretim sisteminin durduğu ve Müşteri kullanıcılarının, uygun kullanım yetkilerine sahip oldukları IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları özelliklerinin hiçbirini kullanmadığı süredir. Kapalı kalma süresi aşağıda belirtilen nedenlerle IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanılmadığı zaman aralığını kapsamaz:
 - (1) Planlı ya da duyurulmuş bir bakım kesintisi;
 - (2) IBM'in denetimi dışındaki olaylar ya da nedenler (örneğin, doğal afet, İnternet kesintileri, acil durum bakımı, vs.);
 - (3) Müşteri veya üçüncü kişi uygulamalarından, ekipmanından veya verilerinden kaynaklanan sorunlar;
 - (4) Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişim için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uymaması;
 - (5) IBM'in Müşteri veya Müşteri adına bir üçüncü kişi tarafından IBM'e sağlanan her türlü tasarıma, şartnameye 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 48 saat içerisinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirim kaydı açtırması 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 belirlenir. 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, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu aynı 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 Yazılımlarının aylık abonelik ücreti değil, Paket Hizmetin aylık tek birleşik fiyatı temel alınarak hesaplanacaktır. Müşteri, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu herhangi bir Ay içerisinde yalnızca paket içerisindeki tek bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin Talep gönderebilir ve IBM, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu herhangi bir Ay için bir paket içerisindeki birden fazla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin Kullanılabilirlik Alacaklarından sorumlu olmayacaktır.
- e. Müşterinin, IBM'in IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ve Hizmet Seviyesi Sözleşmesine ilişkin yükümlülüklerini yerine getirme konusundaki birincil sorumluluğunu sürdürdüğü pazarlama işleminde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları geçerli bir yetkili IBM satıcısından satın alması halinde, Kullanılabilirlik Alacağı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda geçerli olan İlişkili Toplu Alıma Göre Önerilen Fiyat üzerinden %50 oranında indirim uygulanarak hesaplanacaktır.
- 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 on ikisinden (%12) fazla olmayacaktır.

3. Hizmet Seviyeleri

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

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca kullanılabilirlik	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

Kullanılabilirlik, yüzdesel olarak ifade edilir ve 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: Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca toplam 500 dakika Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 500 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.700 dakika <hr/> 43.200 toplam dakika	= Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki %98,8 Kullanılabilirlik için %2 Kullanılabilirlik Alacağı
--	--

4. Hariç Tutulanlar

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi sadece IBM Müşterileri için geçerlidir. Bu hizmet seviyesi sözleşmesi aşağıda belirtilenler için geçerli değildir:

- Beta ve deneme hizmetleri.
- Omni-Channel Merchandising Preview veya test, olağanüstü durum kurtarma, kalite güvence veya geliştirme de dahil ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, üretim dışı ortamlar.
- Müşterinin kullanıcıları, konukları, katılımcıları ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının izin verilen davetlileri tarafından iletilen Talepler.

Kabul eden:

Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı adına (“Müşteri”)

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyle):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

<İlgili IBM Şirketinin Ticari Unvanı adına> (“IBM”)

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyle):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: