

Önemli not: Bu Sözleşme, örnek niteliğinde bir Çerçeve Sözleşmelerdir ve bilgilendirme amaçlı olarak sunulmuştur. İmzalanmadığı müddetçe herhangi bir bağlayıcılığı yoktur. İşlemimize uygun Çerçeve Sözleşme örneğini edinmek veya imzalamak için IBM temsilciniz ile görüşmeniz gerekmektedir.



IBM Makine Hizmetleri Dahil Hizmet Sözleşmesi

Bu IBM Makine Hizmetleri Dahil Hizmet Sözleşmesi ("Sözleşme" olarak anılacaktır), Müşterinin **<ilgili IBM Şirketi adı >**'den ("IBM" olarak anılacaktır) edindiği Hizmetler (özelleştirilmiş geliştirme ve destek, iş danışmanlığı ve makine bakım Hizmetleri de dahil, ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere) ile ilgili işlemleri düzenlemektedir.

1. Ekler ve İşlem Belgeleri

Hizmetlere ilişkin ek koşullar, IBM tarafından sağlanan ve "Ekler" ve "İşlem Belgeleri" olarak adlandırılan belgelerde tanımlanmıştır. Ekler genel olarak birden fazla Hizmet işlemi için geçerli olabilecek koşullar içerir. İşlem Belgeleri (hizmet bildirim, ekleme, sipariş eki, fatura, ürün yetkisi eki, değişiklik izni veya eklenti gibi) her bir işleme ilişkin ayrıntılı bilgiler ve koşullar içerecektir. Müşteriye, tek bir işlem için bir veya daha fazla İşlem Belgesi tahsis edilebilir. Ekler ve İşlem Belgeleri, sadece geçerli oldukları işlemler bağlamında bu Sözleşmenin parçasıdır. Her işlem, diğer işlemlerden ayrı ve bağımsızdır.

Bu Sözleşmenin, Eklerinin ve İşlem Belgelerinin koşulları arasında tutarsızlık bulunması durumunda, Ekin koşulları bu Sözleşme koşullarından, İşlem Belgesinin koşulları ise hem Sözleşme hem de Ek koşullarından öncelikli olarak geçerli olacaktır.

2. Tanımlar

Teşebbüs - herhangi bir tüzel kişilik (örneğin bir şirket) ile bu tüzel kişinin yüzde 50'sinden fazlasına sahip olduğu tüm iştirakleridir. "Teşebbüs" terimi bu tanıma uygun kuruluşların sadece Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisinde yerleşik olan kısımları için geçerlidir.

Makine - bir donanım aygıtı ve bunun aksamaları, dönüştürmeleri, model büyütme, unsurları, donatıları veya bunların herhangi bir birleşimidir. "Makine" terimi, IBM tarafından Müşteriye sağlanan IBM Makinelerini ve IBM Dışı Makineleri (diğer ekipman dahil olmak üzere) kapsamaktadır.

Makine Kodu - bir IBM Makinesi ile birlikte, Makinenin Belirtilimlerinde tanımlanan işlevlerinin etkinleştirilmesi amacıyla sağlanan mikrokod, temel giriş/çıkış sistemi kodu ("BIOS" adı verilir), yardımcı programlar, aygıt sürücüler, tanılama uygulamaları (diagnostics) ve diğer herhangi bir koddur (bunların tümü, bunlarla birlikte sağlanan lisansda bulunabilecek olan muafiyetlere tabidir). "Makine Kodu" terimi, Lisanslı İç Kodu da kapsamaktadır.

Malzemeler - IBM'in bir Hizmetin parçası olarak Müşteriye sağlayabileceği düşünsel çalışmalar veya telif hakkına tabi diğer çalışmalarıdır (örneğin yazılım programları ve kod, belgeler, raporlar ve benzeri işler gibi). "Malzemeler" terimi i) Makine Kodu veya ii) lisanslı program ürünlerini veya kendi lisans koşulları veya sözleşmeleri kapsamında bulunan diğer ürünleri kapsamamaktadır.

Hizmet - IBM tarafından Müşteriye bir işin yapılması, yardımın, desteğin verilmesi veya IBM tarafından sağlanan bir kaynağa müşterinin erişiminin (bir bilgi veritabanına erişim gibi) gerçekleştirilmesi anlamına gelir.

Belirtilimler - bir Makineye özgü olan ve Resmi Olarak Yayınlanan Belirtilimlerinde yer alan bilgilerdir.

3. Koşulların Kabulü

Müşteri, i) imzalayarak, ii) Hizmeti kullanarak ya da başkalarının kullanmasına izin vererek veya iii) Hizmet için ödeme yaparak Eklerin ve İşlem Belgelerinin koşullarını kabul etmiş olur.

Bir Hizmet, Müşterinin siparişi IBM tarafından Müşteriye bir İşlem Belgesi gönderilmek veya Hizmet sağlanmak suretiyle kabul edildiğinde bu Sözleşmeye tabi olur.

Tüm Ekler veya İşlem Belgeleri, taraflardan birinin talep etmesi durumunda taraflarca imzalanacaktır.

4. Ücretler ve Ödeme

4.1 Ücretler

Bir İşlem Belgesi, aşağıdaki ücret tiplerinden biri veya daha fazlasını temel olarak Hizmetler için ödenecek ücreti belirtir: bir defalık, sürekli (tekrarlanan), zaman ve malzeme bazlı veya sabit ücret.

Ayrıca, ek ücretlerin ödenmesi gerekebilir (seyahat giderleri gibi). IBM, bu tür ek ücretler uygulanacak olduğunda Müşteriye önceden bildirecektir.

Müşteri, Türkiye içinde ve dışında doğan tüm bankacılık ücretlerinin (akreditif ücretleri, komisyonlar, vergiler, pullar ve kredi kullandırmayla bağlantılı ek ücretler de dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere) ödenmesinden sorumludur.

Hizmet ücretleri, bir İşlem Belgesinde belirtilen şekilde, Hizmetin gerçekleştirilmesinden önce (peşin), Hizmetin gerçekleştirilmesi sırasında düzenli olarak veya Hizmet tamamlandıktan sonra fatura edilecektir. Sözleşmede aksi ifade edilmedikçe (ilgili Ekler veya İşlem Belgesi dahil olmak üzere): i) Ücreti Müşteri tarafından önceden peşin olarak ödenen Hizmetler, geçerli sözleşme süresi içerisinde kullanılmalıdır ve ii) IBM, önceden peşin ödenmiş veya muaccel ya da ödenmiş olan ücretler için Müşteri lehine alacak kaydetmeyecek veya geri ödeme yapmayacaktır.

Bir İşlem Belgesinde tahmini toplam zaman ve malzeme ücreti ya da kullanım ücretleri belirtilmişse, bu tahmin sadece planlama amaçlıdır. IBM, saptanan asgari taahhütler doğrultusunda, ücretleri harcanan gerçek süreye ve malzemelere ya da Müşterinin gerçek veya yetkilendirilmiş kullanımına göre fatura edecektir.

4.2 Kullanım Ücretleri

Bir defaya mahsus ve sürekli (tekrarlanan) ücretler, gerçek veya yetki verilen kullanım ölçümlerine dayanabilir (örneğin, bakım Hizmetleri için sayaç okumaları). Müşteri, bir Ekte veya İşlem Belgesinde belirlenen şekilde gerçek kullanım verilerini sağlamayı kabul eder.

Müşteri, ortamında kullanım ücretlerini etkileyecek değişiklikler yapılması durumunda, IBM'i derhal bilgilendirmeyi ve ilgili ücretleri ödemeyi kabul eder. Sürekli ücretler buna uygun şekilde ayarlanacaktır. IBM tarafından ölçüm şeklinin değiştirilmesi durumunda, ücretlere ilişkin bu değişen koşullar geçerli olacaktır.

4.3 Ücret Değişiklikleri

IBM zaman zaman ücretlerinde değişiklik yapabilir. Müşteri, ilgili ücretlerde indirim yapılması durumunda, IBM'in bildiriminde belirttiği indirim yürürlük tarihinde veya bu tarihten sonra muaccel olan tutarlar için indirimli ücretlerden yararlanabilecektir.

Bir Ekte veya İşlem Belgesinde aksi ifade edilmedikçe, IBM, sürekli ücretler ve işçilik ücretleri ile bu Sözleşme kapsamında sağlanan Hizmetler için en düşük ücretleri, üç ay öncesinden Müşteriye yazılı bildirimde bulunarak artırabilir. Artış, IBM tarafından bildirimde belirtilen yürürlüğe giriş tarihinde veya bu tarihten sonraki fatura veya faturalandırma döneminin ilk günü geçerli olacaktır.

IBM, bir defalık ücretleri önceden bildirimde bulunmaksızın artırabilir.

IBM, bu Sözleşme kapsamındaki ücretlerin hesaplanmasını etkileyen kullanım verilerini ve diğer bilgileri, makul bir süre öncesinden bildirimde bulunarak doğrulayabilir. Söz konusu doğrulama, Müşteri yerinde, normal mesai saatleri içerisinde ve Müşterinin işinde oluşacak kesintiyi en düşük düzeyde tutacak şekilde gerçekleştirilecektir. Müşteri, i) söz konusu doğrulama için makul ölçüler içerisinde gerekli olan kayıtları, sistem araçları çıktılarını ve diğer elektronik ya da basılı sistem bilgilerini sağlamayı ve ii) söz konusu doğrulama sonucunda belirlenen herhangi bir ek, geçerli ücreti ve diğer yükümlülükleri zamanında ödemeyi kabul eder.

4.4 Ödeme

Ödenmesi gereken tutarlar, fatura Müşteri tarafından alındığı tarihte muaccel olur. Müşteri, temerrüd faizi de dahil olmak üzere, faturaya uygun şekilde ödeme yapmayı peşinen kabul eder.

Müşteri Hizmetlerin bedelini, IBM'in faturasının taşıdığı tarihten itibaren 30 gün içinde doğrudan faturada belirtilen banka hesabına ödemeyi kabul eder. Diğer bütün ücretler ve tutarlar, IBM'in ilgili İşlem Belgesinde belirttiği şekilde ödenecektir. Müşteri'nin ödemeyi yukarıda belirlenen süre içinde (veya bir İşlem Belgesinde belirtilen sürede) yapmaması durumunda, IBM'in ayrıca bir bildirimde bulunmasına gerek kalmaksızın, Müşteri, bu ödeme süresinin sona erdiği tarihten itibaren hesaplanmak üzere, ilgili İşlem Belgesinde (fatura dahil) belirtilen oranda temerrüd faizini de ödeyeceğini peşinen kabul eder.

4.5 Vergiler

Herhangi bir yetkili makam, bu Sözleşme kapsamındaki herhangi bir işlemle ilgili olarak, bir vergi, resim, harç, fon veya başkaca mali bir yükümlülüğün yerine getirilmesini zorunlu kılırsa Müşteri, IBM faturasında

belirtilen bu tutarı yine faturada belirtildiği şekilde ödeyeceğini kabul eder veya bunlardan muaf ise buna ilişkin belgeleri IBM'e sunar.

5. Sözleşme Koşullarında Yapılacak Değişiklikler

IBM, tarafların karşılıklı ticari ilişkilerindeki esnekliğin korunması amacıyla, Müşteriye üç ay öncesinden yazılı bildirimde bulunarak bu Sözleşmenin ve/veya Hizmet olanaklarının koşullarında değişiklik yapılmasını önerebilir. Ancak, bu değişiklikler geriye dönük olarak uygulanmaz. Değişiklikler, IBM'in bildiriminde belirtilen yürürlük tarihinden itibaren geçerli olmak üzere sadece yeni siparişler, bitiş tarihi olmayan devam eden işlemler ve önceden belirlenmiş bir "sözleşme yenileme süresi" bulunan işlemler için geçerli olacaktır. Müşteri, önceden belirlenmiş bir sözleşme yenileme süresi bulunan işlemler için, değişikliğin yürürlüğe giriş tarihinin mevcut sözleşme süresinin sona ermesine kadar ertelemesini isteyebilir.

Müşteri, i) değişikliğin yürürlüğe girdiği tarihten sonra yeni siparişler vererek, ii) değişikliğin bildirim tarihinden sonraki 90 gün içinde, değişikliğin yürürlüğe giriş tarihinin gelecek yenileme döneminin başlangıcına kadar ertelenmesini talep etmemek, iii) değişikliğin bildirim tarihinden sonraki 90 gün içinde, işlemlerin yenilenmesine itiraz etmemek veya iv) bir Hizmet olanağının sürekli işlemlerine ilişkin Sözleşme hükümlerine uygun olarak, sürekli işlemleri sona erdirmeyi talep etmemek bu değişikliklerin, yürürlük tarihinden itibaren tüm işlemler için geçerli olduğunu kabul eder. Ücretlerdeki değişiklikler, yukarıdaki Ücretler ve Ödeme maddesinde belirtilen şekilde uygulanacaktır.

Yukarıda belirtilenler haricinde, bir değişikliğin geçerli olabilmesi için her iki tarafın bu değişikliği yazılı olarak kabul etmesi ve imzalaması gerekmektedir.

6. Personel

Tarafların herbiri, bu Sözleşme kapsamında kendi yükümlüğünde olan görevleri yerine getirmek üzere gerekli niteliklere sahip personeli atayacaktır ve söz konusu personelin denetiminden, yönetiminden, kontrolünden ve ücretlerinden sorumlu olacaktır. Taraflar, bu hüküm doğrultusunda personelinin ve yüklenicilerinin görevlerini belirleyebileceklerdir.

IBM, Hizmetleri sağlama veya sağlanmasına destek olması için altyükleniciler görevlendirebilecektir. IBM, söz konusu durumda, bu Sözleşme kapsamındaki yükümlülüklerinin yerine getirilmesinden ve Hizmetlerin gerçekleştirilmesinden sorumlu olmayı sürdürecektir.

7. Malzemelerin Mülkiyeti ve Lisansı

Müşteriye teslim edilecek Malzemeler bir Ekte veya İşlem Belgesinde belirtilecektir ve "Tip I Malzemeler", "Tip II Malzemeler" veya her iki tarafın mutabakatı ile başka bir şekilde tanımlanacaktır. Herhangi bir tip belirtilmemesi durumunda, Malzeme Tip II Malzeme olarak kabul edilecektir.

Tip I Malzeme, Hizmetin bir parçası olarak oluşturulan ve Tip I Malzeme olarak belirlenen, Müşteri'nin tüm hak, mülkiyet ve yararlarının (telif haklarının mülkiyeti de dahil olmak üzere) sahibi olduğu Malzemedir. IBM bu malzemenin bir kopyasını kendisinde tutacaktır. Müşteri, IBM'e Tip I Malzemeleri kullanması, uygulaması, çoğaltması, görüntülemesi, işleme koyması ve kopyaların (dahili veya harici) dağıtımını yapması, alt lisansını vermesi, Tip I malzemeleri temel olarak türev işler hazırlaması ve üçüncü kişileri tüm bunları yapabilmesi amacıyla yetkilendirebilmesi için geri alınamaz, münhasır olmayan, dünya çapında geçerli ve ücreti ödenmiş bir lisans verecektir.

Tip II Malzeme, Hizmetin bir parçası olarak oluşturulan ve Tip II Malzeme olarak belirlenen, IBM, yüklenicileri veya üçüncü kişilerin tüm hak, mülkiyet ve yararlarının (telif haklarının mülkiyeti de dahil olmak üzere) sahibi olduğu Malzemedir. IBM belirlenen bu malzemenin bir kopyasını Müşteriye verecektir. IBM, yalnızca Müşteri'nin kendi Teşebbüsü içinde olması koşuluyla, Tip II Malzemenin kopyalarını kullanması, uygulaması, çoğaltması, görüntülemesi, işleme koyması ve bu kopyaların dağıtımını yapması için Müşteri'ye, geri alınamaz, münhasır olmayan, dünya çapında geçerli ve ücreti ödenmiş bir lisans verecektir.

Bu Sözleşmeden önce mevcut olan veya bu Sözleşmenin kapsamı dışında geliştirilen işlerinin telif hakları da dahil tüm hakları, IBM, üçüncü kişiler veya yüklenicilerinin olmaya devam eder. Söz konusu işler üzerinde yapılacak değişiklikler veya geliştirmeler bu Sözleşmeye tabi olacaktır. Söz konusu işler, herhangi bir Malzemedeki yerleşik olmaları durumunda, Müşteriye sağlanacak olan ayrı lisansları kapsamında veya aksi halde Tip II Malzemeler olarak lisanslanacaktır.

Her iki taraf da, bu bölümde verilen lisanslar kapsamında çoğaltılan herhangi bir kopyaya, telif hakkı bildirimini ve mülkiyeti belirleyen diğer her tür işaret ve açıklamayı eklemeyi kabul ederler.

8. Müşteri Kaynakları

Müşteri, Hizmetlerin gerçekleştirilmesi ile bağlantılı olarak IBM'e herhangi bir tesis, yazılım, donanım veya başka kaynak sağlaması durumunda, bu kaynaklara ilişkin olarak IBM tarafından Hizmetlerin gerçekleştirilmesi ve Malzemelerin geliştirilmesi için gerekli olan lisansları veya onayları sağlayacaktır. IBM, Müşterinin söz konusu lisansları veya onayları edinmemesi ile bağlantılı olarak olumsuz etkilenen yükümlülüklerinden muaf olacaktır. Müşteri, söz konusu lisansların veya onayların sağlanmaması sebebiyle IBM'in karşılamak durumunda kalacağı tüm makul masrafları ve diğer tutarları IBM'e ödemeyi kabul eder.

Müşteri, bir Ekte veya İşlem Belgesinde aksi ifade edilmedikçe, i) bu Sözleşme kapsamındaki Hizmetlerle bağlantılı olarak IBM'in erişimine açılan verilerden ve veritabanlarının içeriğinden, ii) verilere erişim, veri güvenliği, kullanımı ve aktarımı ile ilgili prosedür ve denetimlerin uygulanmasından ve iii) veritabanı ile depolanan verilerin yedeklenmesinden ve kurtarılmasından sorumludur;

9. Makine Hizmetleri

9.1 Hizmet Tanımı

IBM, Makinelerin Belirtilmesine uygun durumda tutulması veya Belirtilmeleri ile tekrar uygun duruma getirilmesi için belirli tiplerde Hizmetler sağlar. IBM, bir Makine için mevcut olan Hizmet tiplerini Müşteriye bildirecektir. IBM, yalnızca kendi takdirinde olmak üzere, i) arızalı Makineyi onaracak veya değiştirecek ve ii) Hizmeti Müşteri yerinde veya bir hizmet merkezinde gerçekleştirecektir. IBM, IBM Makinelerine uygulanan seçilmiş mühendislik değişikliklerini yönetir ve kurar, ayrıca önleyici bakım gerçekleştirebilir.

IBM'in hizmet sağladığı herhangi bir aksam, dönüştürme veya model büyümesi, aşağıda tanımlanan şekilde bir Makine üzerinde kurulmalıdır:

- 1) belirli Makineler için, seri numarası ile tanımlanmış saptanmış bir Makine; ve
- 2) aksam, dönüştürme veya model büyümesi ile uyumlu bir mühendislik değişikliği düzeyine sahip bir Makine.

Hizmet tipi arızalı Makinenin Müşteri tarafından IBM'e gönderilmesini gerektiriyorsa, Müşteri bu Makineyi uygun biçimde ambalajlayarak, IBM tarafından belirtilen bir konuma sevk etmeyi (IBM tarafından aksi belirtilmedikçe sevk ücreti peşin ödenmiş olarak) kabul eder. IBM, aksini belirtmedikçe, Makinenin onarılmasının veya değiştirilmesinin ardından, Makineyi sevk masraflarını karşılayarak Müşteriye geri gönderecektir. IBM, i) IBM'in zilyedliğindeyken veya ii) sevk masraflarından IBM'in sorumlu olduğu durumlarda sevkiyat sırasında, Müşteri Makinesinin uğradığı kayıp ve hasarlardan sorumludur.

Müşteri aşağıdakileri kabul eder:

- a. Mülkiyeti kendisinin olmayan bir Makine üzerinde IBM tarafından hizmetin gerçekleştirilebilmesi için Makine sahibinden yetki alacaktır;
- b. İlgili ise, IBM tarafından hizmetin sağlanmasından önce:
 - (1) IBM tarafından sağlanan problem analiz ve belirleme ve hizmet talebi usullerini takip edecektir,
 - (2) Makinenin içerdiği tüm programların, verilerin ve paranın güvenliğini sağlayacaktır, ve
 - (3) Makinenin yeri değiştirildiğinde IBM'e bildirecektir.
- c. Makine Kodunun ve IBM İnternet sitesinden yüklenebilecek veya bir başka elektronik ortamdan kopyalanabilecek diğer yazılım güncellemelerinin yüklenmesine ilişkin IBM tarafından sağlanan hizmet yönergelerini takip edecektir; ve
- d. Makinenin Müşteri tarafından herhangi bir nedenle IBM'e iade edilmesi durumunda:
 - (1) IBM tarafından Makine ile birlikte sağlanmış olmayan tüm programları ve i) tanımlanmış veya tanımlanabilir kişi veya kuruluşlara ilişkin bilgiler ("Kişisel Veriler") ve ii) Müşterinin gizli veya telif haklarına tabi bilgileri ile diğer verileri de dahil, ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere tüm verileri güvenli bir şekilde silecektir. Müşteri, Kişisel verilerin kaldırılması veya silinmesi mümkün değilse, söz konusu bilgileri, Kişisel Veri niteliği taşımayacak şekilde dönüştürecek (örneğin, anonim hale getirerek);
 - (2) IBM'e iade edilen Makinelere tüm bilgileri kaldıracaktır. IBM, Müşteri tarafından IBM'e iade edilen bir Makinede bulunan hiçbir bilgiden, IBM tarafından Makineyle birlikte gönderilmiş olmayan hiçbir programdan ve Makinede yer alan hiçbir veriden sorumlu değildir; ve

- (3) IBM, bu Sözleşme kapsamındaki sorumluluklarını yerine getirmek amacıyla Makinenin tamamını veya belirli bir kısmını veya yazılımını dünyanın herhangi bir yerindeki diğer IBM veya üçüncü kişi yerlerine sevk edebilir ve Müşteri bu konuda IBM'e yetki verir.

9.2 Yerine Konanlar

Hizmet bir parçanın veya Makinenin değiştirilmesini kapsıyorsa, IBM tarafından değiştirilen birimler IBM'in mülkiyetine ve yeni parça Müşterinin mülkiyetine geçecektir. Müşteri, çıkarılan tüm birimlerin orijinal ve üzerinde değişiklik yapılmamış olduğunu beyan eder. Yerine konan birimler yeni olmayabilir, ancak iyi çalışır durumda ve en azından, işlevsel olarak, değiştirilenle eşdeğer olacaktır. Yerine konan birim, değiştirilen parçanın sahip olduğu garanti veya bakım Hizmeti durumuna tabi olacaktır. Müşteri, bir parça veya Makine IBM tarafından değiştirilmeden önce, IBM hizmeti kapsamında olmayan tüm aksamı, parçaları, seçenekleri, üzerinde yapılan değişiklikleri ve ekleri kaldırmayı kabul eder. Müşteri ayrıca, i) parçanın veya Makinenin değiştirilmesini önleyecek herhangi bir yasal sorumluluk veya kısıtlama kapsamında olmamasını sağlamayı ve ii) çıkarılan parçaların zilyetliğinin ve mülkiyetinin IBM'e devredilmesini kabul eder.

Bazı IBM Makinelere yönelik Hizmetler, IBM tarafından Müşteriye kendisi tarafından kurulmak üzere yerine konacak birimlerin sağlanmasını kapsamaktadır. Söz konusu birimler i) bir Makine parçası (Müşterinin Yerine Koyabileceği Birimler adı verilir –Customer Replaceable Units (“CRU”), örneğin, klavye, bellek veya sabit disk sürücüsü) veya ii) bütün olarak bir Makine olabilir. Müşteri, değiştirilecek Müşterinin Yerine Koyabileceği Birimlerin IBM tarafından kurulmasını talep edebilir, ancak kurulum ücretine tabi olabilir. IBM, Müşteri Makinesiyle birlikte ve Müşteri tarafından talep edildiğinde gerekli bilgileri ve değiştirme yönergelerini sağlayacaktır. IBM, değiştirilecek malzemeleri sevk ederken, arızalı Müşterinin Yerine Koyabileceği Birimin veya Makinenin IBM'e iade edilmesi gerekir. İade işlemi gerektiğinde, iade yönergeleri ve teslimat kutusu Müşterinin Yerine Koyabileceği Birim ile birlikte Müşteriye gönderilir ve Müşterinin Yerine Koyabileceği Birim ya da Makinenin Müşteri tarafından teslim alınmasını izleyen 15 gün içinde arızalı olan Müşterinin Yerine Koyabileceği Birimin veya Makinenin IBM'e ulaştırılmaması durumunda, değiştirme ücreti Müşteriden tahsil edilebilir.

9.3 Hizmet Kapsamı Dahilinde Olmayanlar

Onarım ve değiştirme Hizmetlerine aşağıdakiler dahil değildir:

- Aksesuarlar, tedarik malzemeleri, sarf malzemeleri (piller ve yazıcı kartuşları gibi) ve yapısal parçalar (şasiler ve kapaklar gibi);
- Hatalı kullanım, kaza, değişiklik, uygun olmayan fiziksel ortam veya işletim ortamı ya da Müşteri veya üçüncü bir kişi tarafından gerçekleştirilen hatalı bakım sonucunda hasar görmüş Makineler;
- Makine veya parça tanımlama etiketleri sökülmüş veya değiştirilmiş olan Makineler;
- IBM'in sorumlu olmadığı bir ürünün neden olduğu arızalar;
- Makine değişikliklerine ilişkin Hizmet; veya
- Müşteri'nin, IBM'in kendisine yazılı olarak bildirdiği kapasite veya yeteneğin dışında kullandığı bir Makineye verilen hizmet.

9.4 Bakım Hizmetinin Başlaması

Müşteri Makineler için bakım Hizmeti sipariş ettiğinde, IBM bakım Hizmetinin başlayacağı tarihi Müşteriye bildirecektir. IBM, bu tarihten itibaren bir ay içerisinde bu Makineyi muayene edebilir. Makinenin Hizmet kapsamına alınabilir durumda olmaması halinde, Müşteri bu Makinenin IBM tarafından ücret karşılığında Hizmet kapsamına alınabilir duruma getirilmesini talep edebilir veya bakım Hizmetlerini almaktan vazgeçebilir. Ancak, Müşteri kendi talebiyle gerçekleştirilen tüm bakım Hizmetlerine ilişkin ücretlerden sorumlu olacaktır.

10. IBM Hizmetleri İçin Garanti

IBM, tüm IBM hizmetlerini makul dikkat ve beceriyi göstererek ve bu Sözleşmede, bir Ekte veya bir İşlem Belgesinde bulunan güncel tanımına uygun olarak (tamamlanma kriterleri dahil olmak üzere) yerine getireceğini garanti eder. Müşteri, Hizmetin bu garantiye uymadığı kanısında ise, IBM tarafından düzeltici işlem gerçekleştirilebilmesi için bu durumu zamanında yazılı olarak bildirmeyi kabul eder.

10.1 Garanti Kapsamı

BU GARANTİ, MÜŞTERİYE SUNULAN YEGANE GARANTİ OLUP, TİCARİLİK VEYA BELİRLİ BİR KULLANIM AMACINA UYGUNLUK VE İHLAL ETMEME GARANTİSİ DE DAHİL ANCAK BUNLARLA

SINIRLI OLMAMAK ÜZERE, AÇIK VEYA ZİMNİ, DİĞER BÜTÜN GARANTİ VE KOŞULLARIN YERİNE GEÇER.

10.2 Garanti Kapsamında Olmayan Durumlar

IBM, herhangi bir teslim edilecek malzemenin veya Hizmetin kesintisiz veya hatasız işleyeceğini veya IBM'in tüm hataları gidereceğini garanti etmez.

IBM, bir Ekte veya İşlem Belgesinde aksi ifade edilmedikçe, Malzemeleri ve IBM Dışı Hizmetleri **HIÇBİR GARANTİ VERİLMEKSİZİN** sağlar. Ancak, IBM dışı yükleniciler Müşteriye kendi garantilerini sağlayabilirler.

11. Hizmetin Kendiliğinden Yenilenmesi

Yenilenebilir Hizmetler, taraflardan biri yenilememe niyetini diğer tarafa (mevcut sözleşme süresinin bitmesinden en az bir ay önce) yazılı olarak bildirmediği, aynı sözleşme süresi için başka bir işleme gerek kalmaksızın yenilenecektir.

12. Fikri Mülkiyetin Korunması

12.1 Üçüncü Kişi Talepleri

Üçüncü bir kişi, IBM tarafından Müşteri'ye sağlanan bir Malzemenin, o üçüncü kişinin patentini veya telif hakkını ihlal ettiğini iddia ederse IBM, Müşteri'nin:

- (1) böyle bir iddiayı derhal yazılı olarak IBM'e bildirmesi; ve
- (2) savunmanın ve ilgili sulh görüşmelerinin IBM'in kontrolü altında olmasına olanak sağlaması ve IBM ile işbirliği yapması

koşuluyla, masrafları üstlenerek bu iddia karşısında Müşteri'yi savunacak ve mahkemenin kesin hükme bağlayacağı veya IBM'in onaylamış olduğu sulh sebebiyle ortaya çıkan bütün masrafları, tazminatları ve avukatlık-vekalet ücretini ödeyecektir.

12.2 Yasal Çareler

Müşteri, böyle bir iddia olduğunda veya böyle bir iddia olasılığında, Malzemeyi kullanmaya devam etmesi için gerekli olanakları sağlamak veya Malzeme üzerinde değişiklik yapmak veya Malzemeyi işlevsel olarak asgari eşdeğer bir Malzeme ile değiştirmek üzere IBM'e izin vermeyi kabul eder. IBM bu seçeneklerden hiçbirinin makul koşullarda sağlanamayacağını belirlerse Müşteri, IBM'in yazılı isteği üzerine, Malzemeyi IBM'e geri vermeyi kabul eder. Bu durumda IBM, sözkonusu Malzemenin oluşturulması için Müşteri'nin IBM'e ödemiş olduğu ücreti Müşteri lehine alacak kaydeder.

12.3 IBM'in Sorumlu Olmadığı İddialar

Aşağıdaki hususlarla ilişkili iddialarda IBM'in hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır:

- a. Müşteri tarafından veya Müşteri adına bir üçüncü kişi tarafından sağlanan ve Malzemeye eklenen herhangi bir bileşen veya IBM'in Müşteri tarafından veya Müşteri adına bir üçüncü kişi tarafından sağlanan tasarımlara, belirtilere veya yönergelere uyumluluğu;
- b. Malzeme üzerinde Müşteri tarafından veya Müşteri adına bir üçüncü kişi tarafından değişiklik yapılması;
- c. Malzemenin, IBM tarafından bir sistem olarak sağlanmış olmayan herhangi bir ürün, donanım aygıtı, program, veri, aygıt, yöntem veya iş yöntemi ile birleştirilmesi, işletilmesi veya kullanılması ve bu işlemler yapılmamış olsaydı herhangi bir ihlale neden olunmayacak olması; veya
- d. Malzemenin Müşteri Teşebbüsü dışında dağıtılması, işletilmesi veya kullanılması.

İşbu Fikri Mülkiyetin Korunması maddesi, üçüncü kişi fikri mülkiyet taleplerine ilişkin olarak IBM'in yükümlülüğünün tamamını ve Müşterinin sahip olduğu tek yasal çareyi tanımlamaktadır.

13. Sorumluluğun Sınırı

13.1 IBM'in Sorumlu Olduğu Durumlar

Müşteri'nin, IBM'in kusurundan veya sorumluluklarını yerine getirmemesinden kaynaklanan zararını IBM'den talep etmeye hak kazandığı durumlar olabilir. Bu tür her durumda, Müşteri'nin zararını IBM'den talep etmesine olanak sağlayan yasal dayanak (Sözleşmenin esaslı ihlali, ihmal, yanlış beyan, diğer akdi iddialar veya haksız fiil iddiaları dahil olmak üzere) her ne olursa olsun, IBM yalnızca;

- (1) yukarıdaki Patentler ve Telif Hakları bölümünde atf yapılan ödemelerden;

- (2) (ölüm dahil) cismani zarar ile taşınmaz ve taşınabilir kişisel maddi mallara verilen zararlardan; ve
- (3) iddiaya konu olan Hizmete ilişkin ücretleri (sürekli ücretler geçerli ise 12 aylık ücret uygulanır) aşmamak koşuluyla, diğer gerçek ve doğrudan zararlardan

sorumlu olur.

Bu sınırlama, IBM'in tüm altyüklenicileri ve program geliştiricilerinin sorumlulukları için de geçerlidir. Bu tutar, IBM'in ve altyüklenicilerinin ve program geliştiricilerinin topluca sorumlu olacakları azami tutardır.

13.2 IBM'in Sorumlu Olmadığı Durumlar

Geçerli yasaların sözleşme ile değiştirilmesine olanak tanımayarak açıkça zorunlu kıldığı durumlar dışında, olasılıkları önceden bildirilmiş olsa bile IBM, altyüklenicileri veya program geliştiricileri,

- (1) verideki kayıp veya hasardan;
- (2) özel, arızı veya dolaylı zararlardan, sonuçta ortaya çıkan ekonomik zararlardan veya maddi zarardan ayrı cezai tazminattan veya;
- (3) kar kaybı, iş kaybı, gelir kaybı, itibar kaybı veya beklenen tasarrufun kaybindan

hiçbir koşul altında sorumlu olmaz.

14. IBM Çözüm Ortakları

IBM, belirli ürünlerin ve Hizmetlerin tanıtılması, pazarlanması ve desteklenmesi için belirli kuruluşlarla ("IBM Çözüm Ortakları" adı verilir) sözleşmeler imzalamıştır. Müşteri, kendisine IBM Çözüm Ortakları veya başka yükleniciler tarafından tanıtılan veya pazarlanan IBM Hizmetlerini sipariş edebilir, ancak, i) bu Sözleşme sadece ilgili işleme ilişkin olarak bu Sözleşme kapsamında bir İşlem Belgesi düzenlenmesi durumunda uygulanacaktır ve ii) söz konusu Çözüm Ortakları ve yükleniciler IBM'den bağımsız ve ayrı kalacaktır.

IBM, IBM Çözüm Ortaklarının veya diğer yüklenicilerin eylemlerinden veya beyanlarından, Müşteriye karşı yükümlülüklerinden veya kendi sözleşmeleri kapsamında Müşteriye sağladıkları ürünlerden veya hizmetlerden sorumlu değildir.

15. Karşılıklı İlişkide Temel İlkeler

15.1 Bildirimler ve İletişimler

IBM ve Müşteri, burada belirtilen adreslerinin kendi tebligat adresleri olduğunu kabul ederler. Müşteri'nin atamış olduğu temsilciye iletilen bildirimler de dahil olmak üzere yazılı iletişim, eğer buradaki adresten farklı ise, ilgili Ekte veya İşlem Belgesinde belirtilen adrese (ilgili yasaların izin verdiği ölçüde ve şekilde fiziksel, e-posta veya faks olarak) gönderilecektir.

Belirtilen adreste herhangi bir değişiklik olması durumunda, ilgili taraf en kısa süre içinde yeni adresini yazılı olarak diğer tarafa bildirecektir. Aksi halde, önceki adrese gönderilen bildirimler yasal olarak bağlayıcı bildirimler biçiminde düzenlenmiş ve teslim alınmış olarak kabul edilecektir.

Taraflar, bu Sözleşmeden kaynaklanan iş ilişkileri ile bağlantılı iletişimlerini elektronik yöntemlerle ve faks yoluyla gönderip almayı kabul eder ve söz konusu iletişim, yasaların izin verdiği ölçüde ve şekilde, imzalı belge olarak kabul edilecektir. Yasaların izin verdiği ölçüde ve şekilde, gönderenin kimliğinin ve belgenin sahil olduğunun ispatı için, elektronik belgenin içerdiği bir kimlik kodu ("kullanıcı kimliği" adı verilir) yeterlidir.

15.2 Temlik ve Satış

Taraflardan hiçbiri, diğer tarafın önceden verilmiş yazılı izni olmaksızın bu Sözleşmeyi tamamen veya kısmen temlik edemez. Diğer tarafın izni olmaksızın gerçekleştirilen temlik girişimleri geçersizdir. Bu Sözleşmenin, tarafların parçası olduğu teşebbüs dahilinde veya birleşme ya da devir yoluyla tarafların halefi durumuna gelen herhangi bir kuruluşa kısmen veya tamamen devri diğer tarafın iznini gerektirmeyecektir. Ayrıca, IBM, bu Sözleşme kapsamındaki ödemelere ilişkin haklarını Müşterinin izni olmaksızın devredebilir. IBM tarafından işinin bir kısmının tüm müşterilerini etkileyen biçimde sona erdirilmesi temlik olarak addedilmeyecektir.

Müşteri, IBM'in önceden yazılı izni olmaksızın herhangi bir Hizmeti tekrar pazarlamamayı/satmamayı kabul eder. Bu tür her türlü girişim geçersizdir.

15.3 Yasalara Uyum

IBM, bir bilgi teknolojisi ürünleri ve hizmetleri sağlayıcısı olarak tabii olduğu yasalara uyacaktır. Müşterinin bu Sözleşme kapsamında edindiği Hizmetlere ilişkin yasalar da dahil olmak üzere, Müşterinin işinin tabii olduğu yasa gerekliliklerinin belirlenmesinden veya bu Sözleşme kapsamında IBM tarafından belirli Hizmetlerin sağlanmasının veya Müşterinin söz konusu Hizmetleri almasının ilgili yasalara uygun olmasından IBM sorumlu değildir. Bu Sözleşmede aksi belirtilmiş olsa dahi, taraflardan hiçbir tabii oldukları yasaya aykırı herhangi bir etkinliği gerçekleştirmeyle yükümlü değildir.

Taraflar, ABD'nin belirli kullanım amaçlarına veya belirli son kullanıcılara yönelik ihracatı yasaklayan veya kısıtlayan ihracat ve ithalat yasaları ve yönetmelikleri de dahil olmak üzere geçerli tüm ihracat ve ithalat yasalarına ve yönetmeliklerine uyacaktır.

15.4 İhtilafların Çözümü

Taraflardan herhangi biri, diğer tarafın bu Sözleşme kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirmediği iddiasında bulunmadan önce, yükümlülüklerine uyması için makul fırsatı tanıyacaktır. Taraflar, bu Sözleşme ile ilgili olarak aralarında bulunan ihtilafları, anlaşmazlıkları veya talepleri iyi niyet çerçevesinde çözmeye çalışacaktır. Geçerli yasaların sözleşme ile değiştirilmesine veya sınırlandırılmasına olanak tanımayarak aksini belirttiği durumlar dışında, taraflardan hiçbir i) dava nedeninin doğuşundan itibaren iki yıldan fazla bir süre geçtikten sonra bu Sözleşmeye veya bu Sözleşme kapsamındaki herhangi bir işleme ilişkin olarak yasal işleme başvurmaz ve ii) söz konusu sürenin sona ermesinin ardından, bu Sözleşmeden veya bu Sözleşme kapsamındaki herhangi bir işlemde kaynaklanan herhangi bir yasal işlem ve bu tür bir işleme bağlı ilgili tüm haklar sona erecektir.

15.5 Karşılıklı İlişkide Diğer İlkeler

- Taraflardan hiçbir, diğer tarafın önceden yazılı izni olmaksızın diğer tarafa veya Teşebbüslerine ait hiçbir ticari markayı, ticari adı veya diğer unvanları herhangi bir tanıtımda veya yayında kullanamaz.
- Herhangi bir gizli bilgi alışverişi, ayrıca imzalanacak bir gizlilik sözleşmesi kapsamında gerçekleştirilecektir. Ancak, gizli bilgi bu Sözleşme kapsamındaki Hizmetlerle ilgili olarak paylaşıldığı ölçüde yapılan gizlilik sözleşmesi bu Sözleşmenin bir parçası sayılacak ve bu Sözleşmeye tabii olacaktır.
- Bu Sözleşme ve bu Sözleşme kapsamında gerçekleştirilen işlemler, Müşteri ile IBM arasında herhangi bir aracılık, komisyonculuk, ortak girişim veya ortaklık ilişkisi oluşturmayacaktır. Taraflar, rakip ürünler ve hizmetler geliştirilmesi, edinilmesi veya sağlanması amacıyla üçüncü kişilerle benzer sözleşmeler imzalayabilir.
- Taraflardan herbiri diğerine sadece bu Sözleşmede belirtilen lisansları ve hakları verir. Bunlar dışında herhangi bir lisans veya hakın (patent kapsamındaki lisans veya haklar dahil) doğrudan, zımnî olarak veya bir başka şekilde verilmesi sözkonusu değildir. Müşterinin geçerli ödeme yükümlülüklerini yerine getirmemesi durumunda, bu Sözleşme kapsamında Müşteriye verilen haklar ve lisanslar sona erdirilebilir.
- İşbu 15.5. e bendi kapsamında, İşle İlgili İletişim Bilgileri, Müşterinin IBM'e verdiği, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin, isim, unvan, iş adresi, telefon numarası ve e-posta adresleri de dahil olmak üzere, işle ilgili her türlü iletişim bilgileri anlamına gelmektedir. Bu fıkra kapsamında İş İletişim Personeli, İş İletişim Bilgilerinin ilgili olduğu Müşteri çalışanları ve müteahhitlerini ifade etmektedir.

Yine bu bend kapsamında, IBM Grup, International Business Machines Corporation (Armonk, New York, Amerika Birleşik Devletleri) ve onun yan kuruluşlarını ve bunların yüklenicilerini ve Çözüm Ortaklarını ifade eder. IBM Grup tüzel kişilikleri, temel olarak yazılım, donanım, hizmetler, danışmanlık, mali hizmetler ve diğer ilgili faaliyetler de dahil olmak üzere, bilgi teknolojisi sağlamaktadırlar.

- Müşteri, IBM'in Müşterinin İş İletişim Bilgilerini, ürün ve hizmetlerin pazarlaması ("belirlenmiş amaç") da dahil olmak üzere, Müşteri ile IBM Grup arasındaki ticari ilişkilerin geliştirilmesi amacıyla saklamasına ve kullanılmasına izin verir.
- Müşteri, belirlenmiş amaç kapsamında İş İletişim Bilgilerinin IBM Grup içinde açıklanmasına, saklanmasına ve kullanılmasına izin verir.
- IBM, İş İletişim Bilgilerinin Türkiye'de kişisel verilerin korunması ve elektronik iletişime ilişkin yürürlükte olan yasal mevzuata uygun şekilde saklanacağını kabul eder.

- (iv) Kişisel verilerin korunması ve elektronik iletişime ilişkin yürürlükte olan yasal mevzuatın zorunlu kıldığı ölçüde, Müşteri, IBM Grup'un İş İletişim Bilgilerini, Belirlenen Amaç doğrultusunda saklaması ve elektronik posta da dahil olmak üzere, iletişim kurmak için kullanmasını sağlamak üzere, İş İletişim Personelinden gereken izinleri aldığını (veya alacağını) ve bu kişilere gereken bildirimleri yaptığını (veya yapacağını) beyan eder.
 - (v) İlgili veri korumaya ilişkin yasal mevzuata uygun olmak kaydıyla, Müşteri IBM'in İş İletişim Bilgilerini aktarabileceğini kabul eder.
- f. Bu Sözleşme veya bu Sözleşme kapsamında gerçekleştirilen hiçbir işlem, herhangi bir üçüncü kişi için herhangi bir dava hakkı veya nedeni yaratmayacaktır. IBM, yukarıdaki Fikri Mülkiyetin Korunması maddesinde açıklanan şekilde veya yukarıdaki Sorumluluğun Sınırı maddesinde izin verilen şekilde, bir üçüncü kişiye karşı yasal olarak sorumlu olacağı cismani zarar (ölüm dahil), taşınmaz ve taşınabilir kişisel maddi mallara verilen zararlar hariç olmak üzere, Müşteriye yöneltilen hiçbir üçüncü kişi iddiasına karşı sorumlu olmayacaktır.
- g. Gereksinimlerini karşılayacak Hizmetlerin seçilmesinden ve Müşterinin iş uygulamalarına ve operasyonlarına ilişkin önerilerin uygulanması da dahil olmak üzere Hizmetlerden yararlanılarak elde edilen sonuçlardan Müşteri sorumludur.
- h. Bu Sözleşme kapsamında taraflardan birinin onayının, kabulünün, izninin veya benzeri eyleminin gerekli olduğu durumlarda, söz konusu eylem gerekçesiz olarak geciktirilmeyecek veya bu eylemden imtina edilmeyecektir.
- i. Taraflardan hiçbiri, kontrolü dışındaki nedenlerle yerine getiremedikleri parasal olmayan yükümlülüklerinden sorumlu değildir.
- j. Müşteri, IBM'in bu Sözleşme kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirmesi için makul ölçüler dahilinde gereksinim duyduğu şekilde, tesislerine, sistemlerine, bilgilerine, personeline ve kaynaklarına yeterli ve güvenli bir şekilde, ücretsiz olarak erişmesini (uzaktan erişim dahil olmak üzere) sağlamayı kabul eder. IBM, Müşterinin söz konusu erişimi sağlamasında veya Müşterinin bu Sözleşme kapsamındaki diğer sorumluluklarını yerine getirmesinde gecikme olması nedeniyle Hizmetlerin gerçekleştirilmesinde oluşacak gecikmelerden veya Hizmetlerin gerçekleştirilmemesinden sorumlu olmayacaktır.

16. Coğrafi Kapsam ve Geçerli Yasa

Tarafların tüm hak, görev ve yükümlülükleri sadece Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisinde geçerli olacaktır. Belirli koşullarla verilmiş olan tüm lisanslar o koşullarda geçerli olup, bu kuralın dışındadır.

Müşteri ve IBM, taraflardan her birinin, bu Sözleşmeden kaynaklanan veya herhangi bir şekilde bu Sözleşmenin konusu ile ilgili tüm haklarının, edimlerinin ve yükümlülüklerinin ifası, yorumu ve icrasında, kanunlar ihtilafı prensiplerine bakılmaksızın, Türk Hukuku'nun uygulanmasını kabul etmişlerdir. Bu Sözleşmeyle ilgili her türlü uyuşmazlık İstanbul Merkez Mahkemeleri ve İcra Müdürlüklerinde çözülecektir.

Bu Sözleşmenin hükümleri, yürürlükteki yasaların emredici hükümleri ile açıkça yasaklanmadıkça geçerlidir. Geçerli yasaların sözleşme ile değiştirilmesine veya sınırlandırılmasına olanak tanımayarak açıkça zorunlu kıldığı durumlar hariç olmak üzere, bu Sözleşmenin hükümleri ilgili yasaların izin verdiği en uzun süre boyunca geçerli olacaktır.

Taraflar açıkça aksini kararlaştırmadıkça, IBM bu Sözleşme kapsamındaki hiçbir Hizmeti Türkiye sınırları dışında sağlamayacaktır.

Bu Sözleşmenin herhangi bir hükmünün geçersiz veya uygulanamaz olduğu durumlarda, Sözleşmenin geriye kalan hükümleri geçerli olmaya ve yürürlükte kalmaya devam edecektir.

Bu Sözleşmedeki hiçbir hüküm, tüketicilerin sözleşme ile sınırlandırılmayacak veya kaldırılamayacak yasal haklarını etkilemez.

17. Sona Erdirme

17.1 Sözleşmenin Sona Erdirilmesi

Taraflardan herbiri, ilgili Ekler veya İşlem Belgeleri de dahil olmak üzere bu Sözleşme kapsamındaki yükümlülüklerini tamamlamış veya sona erdirmiş olmaları koşuluyla, yazılı bildirimde bulunarak bu Sözleşmeyi sona erdirebilir.

Taraflardan herbiri, diğler tarafın bu Sözleşmenin herhangi bir koşuluna uymaması durumunda, koşullara uymayan tarafa yazılı bildirimde bulunmuş ve ihlalin giderilmesi için makul bir süre tanımış olmak koşuluyla bu Sözleşmeyi sona erdirebilir.

Nitelikleri gereği Sözleşme sona erdirildikten sonra da geçerliliğini sürdüreceğ olan koşullar, yerine getirilinceye kadar yürürlükte kalır ve tarafların haleflerini ve mütemelliklerini bağlamaya devam eder.

17.2 Bir Hizmetin Sona Erdirilmesi ve Geri Çekilmesi

Taraflardan herbiri, diğler tarafın bir Hizmete ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde ilgili Hizmet işlemini sona erdirebilir.

Müşteri, tüm asgari şartları karşılamış ve ilgili Eklerde ve İşlem Belgelerinde belirtilen ayarlama ücretlerini ödemiş olması koşuluyla, IBM'e yazılı bildirimde bulunarak bir Hizmeti sona erdirebilir.

Müşteri, aşağıdaki koşullardan herhangi birinin gerçekleşmesi durumunda bir bakım Hizmetini ayarlama ücreti ödemeksizin sona erdirebilir:

- Müşterinin, Hizmetin sağlandığı hak kazanan ürünü, İşletmesi içerisinde fiili kullanımdan kalıcı olarak kaldırması;
- Hizmetin sağlandığı hak kazanan yerin Müşterinin denetiminden çıkması (örneğin satış veya tesisin kapanması); veya
- Makinenin en az bir yıldır bakım Hizmeti alıyor olması ve Müşteri tarafından IBM'e bakım hizmetinin sona erdirilmesi için, bir ay öncesinden yazılı bildirimde bulunmuş olması.

Müşteri IBM'e, i) IBM'in sonlandırmaya kadar sağladığı tüm Hizmetler ile teslim ettiği ürün ve Malzemelerin tüm ücretleri ve ii) IBM'in Hizmet sonlandırılınca kadar üstlendiği tüm masraflar için ödeme yapmayı kabul eder. Müşteri ayrıca, Sözleşmeyi nedensiz olarak sona erdirmesi durumunda, tüm ilgili ayarlama veya sona erdirmeye ücretleri ile IBM'in söz konusu sona erdirmeye nedeniyle karşılamak durumunda kalacağı giderleri (IBM söz konusu giderlerin azaltılması için her türlü makul çabayı gösterecektir) karşılamayı kabul eder.

IBM, Müşteriye üç ay öncesinden yazılı bildirimde bulunarak bir Hizmeti veya hak kazanan bir ürün için desteği geri çekebilir. Müşteri tarafından peşin olarak ödeme yapılan bir Hizmetin IBM tarafından geri çekilmesi ve Müşteriye söz konusu Hizmetin tamamının sağlanmaması durumunda, Hizmetin tamamlanmamış kısmına orantılı tutarda geri ödeme yapılır.

Nitelikleri gereği sona ermeden veya geri çekmeden sonra da geçerliliğini sürdüreceğ olan koşullar, yerine getirilinceye kadar yürürlükte kalacak ve tarafların halefleri ve mütemelliklerini de bağlayacaktır.

Bu Sözleşme, ilgili Ekleri ve İşlem Belgeleri, Müşterinin Hizmetleri IBM'den edinmesi için gerçekleştirilen işlemlere ilişkin olarak taraflar arasındaki sözleşmenin tamamını oluşturur ve Müşteri ile IBM arasında önceden yapılmış yazılı ya da sözlü tüm iletişimin yerine geçer. Taraflar, tüm Ekleri ve İşlem Belgeleri de dahil olmak üzere bu Sözleşmeyi imzalarken, bu Sözleşmede belirtilmeyen, aşağıdaki hususlara ilişkin beyanlar da dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere herhangi bir ifadeye itibar etmemektedir: i) tahmini tamamlanma tarihleri, saatleri veya Hizmetlerin sağlanmasına ilişkin ücretler, ii) herhangi bir Malzemenin veya sistemin performansı iii) üçüncü kişilerin deneyimleri veya önerileri veya iv) Müşterinin elde edebileceği sonuçlar veya tasarruflar. Müşteriden gelecek herhangi bir yazılı iletişimde (örneğin bir satın alma siparişinde) yer alan ek veya farklı koşullar geçersizdir.

Taraflar, Teşebbüsleri adına, bu Sözleşmeyi (veya atıfta bulunmak yoluyla bu Sözleşmeyi kapsayan diğler herhangi bir belgeyi) elle ya da yasaların izin vermesi durumunda elektronik olarak imzalayarak bu Sözleşmenin koşullarını kabul eder. İmzalanmasının ardından, i) bu Sözleşmenin, Eklerinin veya İşlem Belgelerinin güvenilir araçlarla (örneğin, fotokopi veya faks) alınan nüshaları, yasaların izin verdiği ölçüde, bu belgelerin aslı olarak kabul edilecek ve ii) bu Sözleşme kapsamında sipariş edilen veya pazarlanan tüm Hizmetler bu Sözleşmeye tabi olacaktır.

Kabul eden:

{Müşterinin Yasal Adı}

Kabul eden:

<İlgili IBM Kuruluşu>

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Tarih:

Müşteri kimlik numarası:

Sözleşme numarası:

Müşteri adresi:

IBM adresi: