

IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma Özgü Olanak Koşulları

IBM Silverpop Engage

Kullanım Koşulları, bu IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma Özgü Olanak Koşullarından (“Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma 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 Yazılıma Özgü Olanak Koşulları Genel Koşullara göre öncelikli olarak uygulanır. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişerek ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını 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 Yazılımı 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 Yazılıma Özgü Olanak Koşulları kapsamında yer alır:

- IBM Silverpop Engage – Message (İleti)
- IBM Silverpop Engage – Database (Veritabanı)
- IBM Silverpop Transact for Engage – Database (Veritabanı)
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication (Çok Faktörlü Kimlik Doğrulama)
- IBM Silverpop Social Sign-In (Sosyal Ağ Üzerinde Oturum Açma)
- IBM Silverpop Inbox Monitoring (Gelen Kutusu İzleme)
- IBM Silverpop Universal Behaviors (Evrensel Davranışlar)
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 1 Million Database Records (Evrensel Davranışlar - Ek Veri Geçmişi - 1 Milyondan Az Veritabanı Kaydı)
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 5 Million Database Records (Evrensel Davranışlar - Ek Veri Geçmişi - 5 Milyondan Az Veritabanı Kaydı)
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Unlimited Database Records (Evrensel Davranışlar - Ek Veri Geçmişi - Sınırsız Veritabanı Kaydı)
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 1 Million Database Records (Evrensel Davranışlar - Ek Akış - 1 Milyondan Az Veritabanı Kaydı)
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 5 Million Database Records (Evrensel Davranışlar - Ek Akış - 5 Milyondan Az Veritabanı Kaydı)
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Unlimited Database Records (Evrensel Davranışlar - Ek Akış - Sınırsız Veritabanı Kaydı)
- IBM Silverpop Mobile Connector (Mobil Bağlayıcı)
- IBM Silverpop Web Analytics Integration (Web Analitiği Bütünleştirme)
- IBM Silverpop WebEx Integration (WebEx Bütünleştirme)
- IBM Silverpop Citrix Integration (Citrix Bütünleştirme)
- IBM Silverpop Transact Magento
- IBM Silverpop CRM Integration (MİY Bütünleştirme)
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe (Scribe İle MİY Bütünleştirme)
- IBM Silverpop Email Insights – Bronze (E-posta İçgörüler - Bronz)
- IBM Silverpop Email Insights – Silver (E-posta İçgörüler - Gümüş)
- IBM Silverpop Email Insights – Gold (E-posta İçgörüler - Altın)

- IBM Silverpop Email Insights – Platinum (E-posta İlgörüleri - Platin)
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview (E-posta İlgörüleri - Ek E-posta Önzilemesi)
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens (E-posta İlgörüleri - Ek 100.000 E-posta Açma İşlemi)
- IBM Silverpop Additional IP Address (Ek IP Adresi)
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services (Esaslar - Sürekli Standart Hizmetler)
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services (Esaslar - Sürekli Premium Hizmetler)
- IBM Silverpop Partner Ongoing Services (Ticari Ortak Sürekli Hizmetleri)
- IBM Silverpop Engage Mobile (Mobil)
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Advisory Services (Mobil Sürekli Danışmanlık Hizmetleri)
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Services (Mobil Sürekli Standart Hizmetler)
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Plus Services (Mobil Sürekli Standart Plus Hizmetleri)

2. Ücret Ölçüleri

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

- Erişim**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Erişim, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını kullanma hakkıdır. Müşterinin, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını kullanabilmesi için tek bir Erişim yetkisi edinmesi gerekir.
- Adreslenebilir Aygıt** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Adreslenebilir Aygıt, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı tarafından adreslenebilen bir uygulamanın kurulduğu aygıttır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı tarafından adreslenebilen her uygulama kurulumu, ayrı bir Adreslenebilir Aygıt sayılır. Müşteri, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçü süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı kapsamında işleme konan Adreslenebilir Aygıt sayısını kapsamaya yetecek sayıda yetki edinmelidir.
- Uygulama Eşgörünümlü** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının edinilebileceği bir ölçü birimidir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına bağlı olan bir Uygulamanın her bir eşgörünümlü için bir Uygulama Eşgörünümlü yetkisi edinilmelidir. Bir Uygulamanın çok sayıda bileşeni varsa, ayrı bir amaca ve/veya kullanıcı tabanına hizmet veren ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına bağlanabilen ya da bu olarak tarafından yönetilen her bileşen ayrı bir Uygulama olarak kabul edilir. Ayrıca, bir Uygulama için test, geliştirme, hazırlık ve üretim ortamlarının her biri Uygulamanın ayrı eşgörünümleri olarak kabul edilir ve her biri için bir yetki edinilmelidir. Aynı ortamdaki çok sayıda Uygulama eşgörünümlünün her biri, Uygulamanın ayrı eşgörünümleri olarak kabul edilir ve her biri için ayrı bir yetki edinilmelidir. Müşteri, Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına bağlanan Uygulama Eşgörünümlü sayısını kapsamaya yetecek sayıda yetki edinmelidir.
- Yetkili Kullanıcı**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının edinilebileceği bir ölçü birimidir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına herhangi bir araç ile (örneğin: bir multipleks programı, aygıtı veya uygulama sunucusu aracılığıyla) herhangi bir şekilde doğrudan veya dolaylı olarak erişebilen her bir Yetkili Kullanıcı için ayrı bir yetki edinilmesi gerekir. Müşteri, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişim sağlanan Yetkili Kullanıcı sayısını kapsamaya yetecek sayıda yetki edinmelidir.
- Dijital İleti** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Dijital İleti, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı tarafından yönetilen veya işlenen elektronik iletişimdir. Müşteri, Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı tarafından işlenen toplam Dijital İleti sayısını kapsamaya yetecek sayıda yetki edinmelidir.
- Taahhüt** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Taahhüt, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımıyla ilişkili profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Taahhüdü kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.

- g. **Olay** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Olay yetkileri hesaplanırken, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanımıyla ilgili belirli bir olayın ortaya çıkma sayısı esas alınır. Olay yetkileri IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına özeldir ve olayın tipi başka bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı veya olay tipine ilişkin diğer Olay yetkileriyle değiştirilemez, onların yerine kullanılamaz veya onlarla birleştirilemez. Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirlenen ölçüm süresi boyunca ortaya çıkan her olayı kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.
- h. **Eşgörünüm**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi içerisinde erişilmesine ve kullanılmasına izin verilen her Eşgörünüm için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- i. **Tanınma Kimliği** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Tanınma Kimliği, bir İnternet İletişim Kuralı (IP) adresi ve/veya etki alanının birleşiminden oluşur ve e-postaların teslim edilebilirliğinin iyileştirilmesi için kullanılır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı çerçevesinde Müşteri için oluşturulan Tanınma Kimlikleri sayısının karşılanması için yeterli sayıda yetkinin edinilmesi gerekir.
- j. **Bin Veritabanı Kaydı** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Veritabanı Kaydı, tek varlığa ilişkin olarak bir veritabanında bulunan ve tek birim olarak erişilebilen bir alanlar grubudur. Her Bin Veritabanı Kaydı yetkisi, bir adet Bin Veritabanı Kaydını temsil eder. Müşteri, Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı tarafından işlenebilecek toplam Veritabanı Kaydı sayısını karşılamak için yeterli sayıda Bin Veritabanı Kaydı yetkisi edinilmelidir.

3. Ücretler ve Faturalama

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

3.1 Kurulum Ücretleri ve İsteğe Bağlı Ücretler

Kurulum ücretleri, bir İşlem Belgesinde belirtilecektir. Kurulum parçasının ilk olarak tahsis edilmesinin ardından, IBM tarafından kurulum ücreti fatura edilecektir. İsteğe Bağlı seçenekler, isteğe bağlı seçeneğin Müşteri tarafından kullanıldığı ayda, İşlem Belgesinde belirtilen tarifeye uygun olarak fatura edilecektir.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup ile IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup
Bu hizmet, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı ortamını IBM Silverpop Engage tarafından sağlananın üzerinde bir ek Tanınma Kimliği kullanacak biçimde günceller.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup
Bu hizmet, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı ortamını tek Silverpop Engage veritabanı ile belirli bir Müşteri İlişkileri Yönetimi eşgörünümünün bir eşgörünümünü bütünleştirecek biçimde günceller.
- c. IBM Silverpop Additional Environment Setup ve IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup
Bu Hizmet, Müşteriye ek bir Silverpop Engage kuruluşu sağlar (genellikle ek şirket veya birim ilave etmek için Engage olanağında bağımsız bir ortam kurulumu)
- d. IBM Silverpop Instructor Led Training (Web Semineri / IBM Olanağı) Setup ve IBM Silverpop Instructor Led Training (Web Semineri / IBM Olanağı) On Demand Setup
Bu Hizmet, Silverpop Engage olanağına ilişkin tek günlük eğitim sağlar. Her gün, sekiz saatlik eğitim ve uygulama içerir (birden fazla kısa ara ve bir saatlik yemek arası dahil). Gündem, Müşterinin öğrenmek istediği konuları kapsayacak şekilde uyarlanabilir. Eğitim, web semineri ortamı aracılığıyla veya IBM tarafından onaylanan bir tesiste sağlanır.
- e. IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) Setup ve IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) On Demand Setup
Bu hizmet, Müşterinin tesisinde 8 saat süren bir günlük bir (1) Silverpop Engage eğitimi sağlar. Her gün, sekiz saatlik eğitim ve uygulama içerir (birden fazla kısa ara ve bir saatlik yemek arası dahil). Gündem, Müşterinin öğrenmek istediği konuları kapsayacak şekilde uyarlanabilir. Seyahat masrafları dahil değildir ve hizmet bildirimini aracılığıyla ayrı olarak faturalanacaktır.

f. IBM Silverpop Fast Start Setup

Bu hizmet, Müşterinin Silverpop Engage olanağına alıştıırılması için 15 saate kadar uzaktan ürün danışmanlığı sağlar. Bu taahhüt, çeşitli konulara ilişkin zamanlanmış toplantılar aracılığıyla ilk kurulumu ve genişletilmiş eğitim rehberliğini sağlayacaktır. Bu konular arasında: tahsis, teslim edilebilirlik/kullanımı yaygınlaştırma, ilk veri yüklemesi, ilk e-postalar, kullanıma hazır raporlama ve müşterinin gereksinimlerini en iyi şekilde karşılaması için ek ileri düzey Silverpop Engage özelliği etkinleştirmesi. Program saatleri, Silverpop ortamının ilk kurulumunun ilk 90 günü içerisinde kullanılmalıdır.

g. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup

Bu hizmet, Müşterinin Silverpop Engage olanağına alıştıırılması için 30 saate kadar uzaktan ürün danışmanlığı sağlar. Bu taahhüt, çeşitli konulara ilişkin zamanlanmış toplantılar aracılığıyla ilk kurulumu ve genişletilmiş eğitim rehberliğini sağlayacaktır. Bu konular arasında şunlar yer alır: tahsis, teslim edilebilirlik/artırma, ilk veri yüklemesi, ilk e-posta tasarımları, kullanıma hazır raporlama ve müşterinin gereksinimlerini en iyi şekilde karşılaması için ek ileri düzey Silverpop Engage özelliği etkinleştirmesi. Program saatleri, Silverpop ortamının ilk kurulumunun ilk 90 günü içerisinde kullanılmalıdır.

h. IBM Silverpop Customer Enablement Setup

Bu hizmet, 300 saate kadar uzaktan sağlanan ürün danışmanlığı ve teknik danışmanlık, en iyi uygulamalar ve IBM Silverpop Engage çözümünün önerilen kullanımına ilişkin rehberlik sağlar. Buna, Müşteri ile kararlaştırıldığı şekilde, keşif, proje planı ve kaynak planı geliştirme, danışmanlık, bütünleştirme planlaması ve tasarımı, belgeleme ve proje yönetimi dahil olacaktır. Bu hizmet ek olarak, liste ve e-posta tasarımlarının içe aktarılması, kesimlere ayırma yönetimi, puanlama modelinin oluşturulması, varlık hazırlama/yapılandırma, kampanya devreye alma, raporlama ve Müşteri adına diğer ürün içi etkinlikler dahil olmak üzere 50 saate kadar uzaktan yönetilen hizmetler sağlar. Yönetilen hizmetler için Silverpop standart dönüşü, standart tek e-posta etkinlikleri için 5 iş günüdür. Bazı etkinlikler, daha uzun üretim döngüleri gerektirebilir. Bu hizmet, satın alındıktan sonra 12 ay içinde kullanılmalıdır.

i. IBM Silverpop Managed Enablement Setup

Bu hizmet, 150 saate kadar uzaktan sağlanan ürün danışmanlığı ve teknik danışmanlık, en iyi uygulamalar ve IBM Silverpop Engage olanağının önerilen kullanımına ilişkin rehberlik sağlar. Buna, Müşteri ile kararlaştırıldığı şekilde, keşif, proje planı ve kaynak planı geliştirme, danışmanlık, bütünleştirme planlaması ve tasarımı, belgeleme ve proje yönetimi dahil olacaktır. Bu hizmet, liste ve e-posta tasarımlarının içe aktarılması, kesimlere ayırma yönetimi, puanlama modelinin oluşturulması, varlık hazırlama/yapılandırma, kampanya devreye alma, raporlama ve Müşteri adına diğer ürün içi etkinlikler dahil olmak üzere 250 saate kadar uzaktan sağlanan yönetilen hizmetler sunar. Yönetilen hizmetler için Silverpop standart dönüşü, standart tek e-posta etkinlikleri için 5 iş günüdür. Bazı etkinlikler, daha uzun üretim döngüleri gerektirebilir. Bu hizmet, satın alındıktan sonra 12 ay içinde kullanılmalıdır.

j. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup

Bu hizmet, 75 saate kadar uzaktan sağlanan ürün danışmanlığı ve teknik danışmanlık, en iyi uygulamalar ve IBM Silverpop Engage olanağının önerilen kullanımına ilişkin rehberlik sağlar. Buna, Müşteri ile kararlaştırıldığı şekilde, keşif, proje planı ve kaynak planı geliştirme, danışmanlık, bütünleştirme planlaması ve tasarımı, belgeleme ve proje yönetimi dahil olabilir. Bu hizmet, satın alındıktan sonra 6 ay içinde kullanılmalıdır.

k. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup

Bu hizmet, 175 saate kadar uzaktan sağlanan ürün danışmanlığı ve teknik danışmanlık, en iyi uygulamalar ve IBM Silverpop Engage olanağının önerilen kullanımına ilişkin rehberlik sağlar. Buna, Müşteri ile kararlaştırıldığı şekilde, keşif, proje planı ve kaynak planı geliştirme, danışmanlık, bütünleştirme planlaması ve tasarımı, belgeleme ve proje yönetimi dahil olabilir. Bu hizmet, satın alındıktan sonra 12 ay içinde kullanılmalıdır.

l. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup

Bu hizmet, 300 saate kadar uzaktan sağlanan ürün danışmanlığı ve teknik danışmanlık, en iyi uygulamalar ve Silverpop Engage olanağının önerilen kullanımına ilişkin rehberlik sağlar. Buna, Müşteri ile kararlaştırıldığı şekilde, keşif, proje planı ve kaynak planı geliştirme, danışmanlık,

bütünleştirme planlaması ve tasarımı, belgeleme ve proje yönetimi dahil olabilir. Bu hizmet, satın alındıktan sonra 12 ay içinde kullanılmalıdır.

m. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup

Bu hizmet, liste ve e-posta tasarımlarının içe aktarılması, kesimlere ayırma yönetimi, puanlama modelinin oluşturulması, varlık hazırlama/yapılandırma, kampanya devreye alma, raporlama ve Müşteri adına diğer ürün içi etkinlikler dahil olmak üzere 50 saate kadar uzaktan sağlanan yönetilen hizmetler sunar. Yönetilen hizmetler için Silverpop standart dönüşü, standart tek e-posta etkinlikleri için 5 iş günüdür. Bazı etkinlikler, daha uzun üretim döngüleri gerektirebilir. Bu hizmet, satın alındıktan sonra 6 ay içinde kullanılmalıdır.

n. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup

Bu hizmet, liste ve e-posta tasarımlarının içe aktarılması, kesimlere ayırma yönetimi, puanlama modelinin oluşturulması, varlık hazırlama/yapılandırma, kampanya devreye alma, raporlama ve Müşteri adına diğer ürün içi etkinlikler dahil olmak üzere 150 saate kadar uzaktan sağlanan yönetilen hizmetler sunar. Yönetilen hizmetler için Silverpop standart dönüşü, standart tek e-posta etkinlikleri için 5 iş günüdür. Bazı etkinlikler, daha uzun üretim döngüleri gerektirebilir. Bu hizmet, satın alındıktan sonra 12 ay içinde kullanılmalıdır.

o. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup

Bu hizmet, liste ve e-posta tasarımlarının içe aktarılması, kesimlere ayırma yönetimi, puanlama modelinin oluşturulması, varlık hazırlama/yapılandırma, kampanya devreye alma, raporlama ve Müşteri adına diğer ürün içi etkinlikler dahil olmak üzere 250 saate kadar uzaktan sağlanan yönetilen hizmetler sunar. Yönetilen hizmetler için Silverpop standart dönüşü, standart tek e-posta etkinlikleri için 5 iş günüdür. Bazı etkinlikler, daha uzun üretim döngüleri gerektirebilir. Bu hizmet, satın alındıktan sonra 12 ay içinde kullanılmalıdır.

p. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup ve IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup

Bu hizmet, IBM Silverpop Engage tarafından kullanılan tek IP adresinin artırılması için 30 günlük bir süre içerisinde 35 saate kadar uzaktan sağlanan yönetilen hizmetler sunar. Güvenilirliğin sağlanması amacıyla kapsama iki adede kadar kritik olmayan, zamana duyarlı olmayan e-posta eklenmiştir (kendi kendini yürüten HTML için hazır posta içeriği gereklidir). Bu hizmet, çok sayıda harici etkene bağlı olduğundan, beyaz listeye almanın ya da IP yaygınlaştırmanın başarılı olacağını garanti etmemektedir.

q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services

Bu hizmette 15 saate kadar uzaktan ürün danışmanlığı sağlanır; bu hizmete şunlar dahildir: mobil hesabın sağlanması, pazarlamacılar için mobil özellikler konusunda eğitim, geliştiriciler için bir saate kadar uygulama eğitimi, telefonla veya toplantı biçiminde ürünle ilgili Sorular ve Yanıtlar oturumu. Bu hizmet satın alındıktan sonra 90 içinde kullanılmalıdır.

r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services

Bu hizmette şunların bir bileşimi sağlanır: 20 saate kadar e-posta veya telefonla yapılan soru ve yanıt oturumu, Android veya iOS bildirim hizmetlerini kullanan herhangi iki yerel uygulama üzerinde ilk anında ileti bildirim uygulamasının kabul testi döngüsü, bir saate kadar olmak üzere pazarlamacılar için uzaktan konsol eğitimi ve geliştiriciler için uygulama eğitimi. Bu hizmet satın alındıktan sonra 90 içinde kullanılmalıdır.

s. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services

Bu hizmette şunların bir bileşimi sağlanır: 30 saate kadar e-posta veya telefonla yapılan soru ve yanıt oturumu, isteğe bağlı olarak 30 dakikalık toplantı, Android veya iOS bildirim hizmetlerini kullanan herhangi dört yerel uygulama üzerinde ilk anında ileti bildirim uygulamasının kabul testi döngüsü, iki saate kadar anında ileti bildirim kampanya stratejisi hizmetleri, IBM Silverpop Engage Mobile ile uyumlu bir IBM veya üçüncü kişi yazılımına ilişkin bir saatlik yazılım bütünleştirme desteği. Bu hizmet satın alındıktan sonra 90 içinde kullanılmalıdır.

3.2 Kısmi Aylık Ücretler

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

3.3 Aşım Ücretleri

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

IBM, Dijital İleti ücret ölçüsünün kullanıldığı bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için, seçilen faturalandırma sıklığına uygun olarak Müşteriye sipariş etmiş olduğu Dijital İleti yetkisi sayısı için fatura düzenleyecektir. Gerçek kullanım ölçülecektir ve gerçek ileti kullanımının Abonelik Süresi içerisinde 12 aya kadar olan aylık ölçüm sürelerinin toplamı için toplam yetkili ileti sayısını aşması durumunda, limit aşımı ücretleri fatura edilecektir.

Limit aşımı ücretleri, yetki belgesinde belirtilen limit aşımı ücreti tarifesi uyarınca, genel toplama ulaşılmamasının ardından Müşteriye her ay peşin olarak fatura edilecektir. Anılan limit aşımı ücretleri, temel aylık yetki ücretine ek olarak muaccel olacaktır.

Abonelik Süresinin 12 aydan uzun olması durumunda, yetkilerin genel toplamı 12 aylık ölçüm sürelerini esas alacaktır. Genel toplam, 12'nci aylık ölçüm süresinin sonunda sıfırlanacaktır. Sonraki 12 aylık ölçüm süreleri için limit aşımı ücretleri, gerçek ileti kullanımının anılan 12 aylık ölçüm sürelerinin tamamı için yetkili ileti sayısını aşması durumunda muaccel olacaktır.

Artırma dönemlerinden yararlanan Müşteriler için her dönem, abonelik dönemiyle aynı şekilde ele alınır ve aynı prensipler geçerlidir.

Bir Abonelik Süresinin 12 aydan kısa olması ya da Abonelik Süresinde 12 aydan daha az aylık süre kalmış olması durumunda, sürenin tamamı için geçerli toplam yetkili ileti sayısı için bir abonelikte geriye kalan aylık yetkilerin sayısı kullanılacaktır.

a. Örnek 1:

Müşterinin 12 aylık Abonelik Süresi vardır ve aylık olarak bir milyon Dijital İleti satın almıştır. Müşterinin 12 aylık Abonelik Süresi sona ermeden önce 12 milyondan fazla Dijital İleti göndermesi durumunda, limit aşımı miktarı sonraki ayda fatura edilecektir ve takip eden aylardaki tüm kullanım, Abonelik Süresi sonuna kadar vadeleri geldiğinde fatura edilecektir.

b. Örnek 2:

Müşterinin üç yıllık Abonelik Süresi vardır ve aylık olarak bir milyon Dijital İleti satın almıştır. Müşterinin ilk 12 aylık süre sona ermeden önce 12 milyondan fazla ileti göndermesi durumunda, limit aşımı miktarı takip eden ayda Müşteriye fatura edilir ve 12 aylık sürenin sonuna kadar olan tüm kullanım fatura edilir. Her 12 aylık sürenin sonunda, kullanım sayacı sıfırlanacaktır. Müşterinin sonraki 12 aylık süre sona ermeden önce 12 milyondan fazla Dijital İleti göndermesi durumunda, limit aşımı miktarı sonraki ayda fatura edilecektir ve takip eden aylardaki tüm kullanım, sayaç sıfırlanıncaya ya da geriye kalan Abonelik Süresi sonuna kadar vadelerinin bitiminde fatura edilecektir.

4. Sürekli Hizmetler Aboneliği

4.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

Bu hizmet, sağlam temeller ve uygulamalar oluşturmak isteyen, geliştirmekte olan veya orta ölçekli pazarlarda kendi kendine hizmet gerçekleştiren müşterilere yöneliktir. Bu olanak, Silverpop danışmanı ile birlikte çalışan 12 aylık bir programdır. Projeye dayalı iş olarak gerçekleştirilmesi amaçlanmamıştır, bunun yerine, Silverpop danışmanı tarafından başlatılan, sürekli yapılandırılmış yardım sağlamaya yöneliktir. Bu hizmet, ayda 4 saati aşmayacaktır.

4.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

Bu hizmet, e-postayla pazarlama yeteneklerini ve uzmanlıklarını hızlandırmak isteyen, geliştirmekte olan veya orta ölçekli pazarlardaki kendi kendine hizmet Müşterilerine yöneliktir. Bu olanak, Silverpop danışmanı ile birlikte çalışan 12 aylık bir programdır. Projeye dayalı iş olarak gerçekleştirilmesi amaçlanmamıştır, bunun yerine, Silverpop danışmanı tarafından başlatılan, sürekli yapılandırılmış yardıma ve öğrenmeye yöneliktir. Hizmet, ayda 7 saati aşmayacaktır.

4.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

Bu hizmet, çözüm ortaklarını etkinleştirmek için Silverpop danışmanı tarafından sağlanacaktır. Buradaki amaç, pazarlama otomasyon yeteneklerinin ve uygulamalarının benimsenmesini hızlandıracak ürün yardımı sağlamaktır. Bu olanak, Müşteri projelerinde çözüm ortaklarına tahsis edilecek saatleri içeren 12

aylık bir programdır. Projeye dayalı iş olarak gerçekleştirilmesi amaçlanmamıştır, bunun yerine, Silverpop danışmanı tarafından başlatılan, sürekli yapılandırılmış yardıma ve öğrenmeye yöneliktir. Bu hizmet, yılda 12 saati aşmayacaktır.

4.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

Bu hizmet, 15 saate kadar (her yıl için toplam) e-posta veya telefonla soru ve yanıt hizmeti sağlar.

4.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

Bu hizmet şunların bir bileşimini sağlar: e-posta veya telefon aracılığıyla en fazla on (10) saat (yılda toplam) soru ve yanıt hizmeti, yılda iki anında ileti bildirim uygulaması kabul testi döngüsü, konsol kullanımı ve genel anında ileti stratejisine ilişkin kılavuzluk için en fazla 5 saatlik (yılda toplam) hizmet.

4.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Bu hizmet şunların bir bileşimini sağlar: e-posta veya telefon aracılığıyla en fazla 40 ek saat (yılda toplam) soru ve yanıt hizmeti, yılda en fazla dört (4) anında bildirim uygulaması kabul testi döngüsü, destek bildirimleri için öncelikli yanıt, sezonluk pazarlama konusunda danışmanlık için en fazla iki (2) saatlik (yılda toplam) destek, konsol kullanımı ve genel anında ileti stratejisine ilişkin kılavuzluk için en fazla 10 saatlik (yılda toplam) hizmet, temel performans göstergesinin ve kısa ve uzun vadeli uygulama/anında ileti bildirim hedeflerinin ele alınması için isteğe bağlı haftalık 30 dakikalık toplantılar.

5. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı Abonelik Süresi Yenileme Seçenekleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişimin etkinleştirildiğinin IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Yetki Belgesinde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının, otomatik olarak mı yenileneceğini, sürekli kullanım esasına göre mi işleyeceği yoksa kullanım süresinin sonunda sona mı ereceğini belirtilir.

Otomatik yenileme için: müşteri, sürenin sona erme tarihinden en az doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını yenilemeyeceğini bildirmediği sürece, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, 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 Yazılımı, aylık kullanım esasına göre kullanılmaya devam eder. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, 90 günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

6. Müşteri Teknik Desteği

Teknik destek, Abonelik Süresi boyunca, uygulanabildiği şekilde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı olanağı ve Etkinleştirme Yazılımı için sağlanır. Bu tür bir teknik destek, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

IBM Silverpop Engage için Teknik Destek bilgileri, Önem Derecesi tanımları ve destek isteklerinin gönderileceği bağlantılar, aşağıdaki URL adresinde bulunabilir:

<http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

7. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı Olanacağına İlişkin Ek Koşullar

7.1 Etkinleştirme Yazılımı

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. Etkinleştirme yazılımına eşlik eden bir lisans sözleşmesi yoksa, bu Kullanım Koşulları belgesi geçerli olur.

7.2 AB Ülkelerinde Verilerin Korunması

Müşteri, kendisi ile IBM arasında olduğu gibi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına Kişisel Veriler yüklemesi halinde, Kişisel Verileri kontrol eden yegane kişi olarak kabul edilir ve Müşteri, IBM'i anılan Kişisel Verileri işleme için bir işleyici (bu terimlerin AB Direktifi 95/46/EC kapsamında belirtilen anlamıyla) olarak görevlendirir. IBM, anılan Kişisel Verileri, yalnızca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını bu Kullanım Koşullarına uygun olarak sağlamak için gerektiği ölçüde işleyecektir. IBM, Müşterinin Kişisel Verilere erişmesinin sağlanması dahil olmak üzere, herhangi bir yasal gereksinimin karşılanmasında Müşteri ile makul ölçüler dahilinde işbirliği yapacaktır. Müşteri, IBM'in herhangi bir Kişisel Veri dahil olmak üzere, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına sağlanan içeriği sınır aşırı olarak ABD'deki IBM bünyesinde işleyebileceğini kabul eder. Müşteri, IBM'in Kişisel Verileri işleme ya da

güvenliğini sağlama biçimini değiştirmesi ve anılan değişimin Müşterinin geçerli veri koruma yasalarını ihlal etmesine neden olması durumunda, IBM'in değişikliğe ilişkin bildirimini izleyen 30 gün içerisinde etkilenen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını sona erdirebilir.

7.3 Veri Toplama

Müşteri aşağıdakileri kabul eder: (i) Müşteri Web sitesinin, IBM'in (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) ve Müşterinin veri toplama ve kullanım uygulamalarına bir bağlantı içeren Web sitesi kullanım koşullarına ve gizlilik ilkelerine açık ve belirgin bir bağlantı sağlanması; (ii) Müşteri adına çalışan IBM tarafından ziyaretçinin bilgisayarına tanımlama bilgilerinin ve saydam gif dosyalarının/web işaretçilerinin yerleştirildiğine ilişkin bir uyarının, bu teknolojilerin amacının ve kullanımının bir açıklamasıyla birlikte sağlanması ve (iii) yasaların gerektirdiği ölçüler dahilinde, Müşteri ya da Müşteri adına IBM tarafından Web sitesi ziyaretçisinin aygıtlarına yerleştirilen tanımlama bilgilerinin ve saydam gif dosyalarının/web işaretçilerinin yerleştirilmesinden önce Web sitesi ziyaretçilerinin onayının alınması.

Müşteri, IBM'in, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla Müşteriden (Müşterinin çalışanlarından ve yüklenicilerinden) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanımına ilişkin kişisel veriler toplayabileceğini bildiğini ve bu verilerin toplanmasını kabul eder. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya Müşteriyle olan etkileşimlerin kişiselleştirilmesi amacıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının etkinliğine ilişkin kullanım istatistikleri ve bilgiler toplamak için yapmaktadır. Müşteri, IBM'in toplanan kişisel verileri, 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 işlemesine izin vermek için gerekli izinleri alacağını ya da almış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin toplanan kişisel verilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

7.4 Türetilen Yararlanma Lokasyonları

Geçerli olduğunda, vergiler hesaplanırken Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımından yararlandığını belirttiği lokasyon(lar) esas alınacaktır. IBM, Müşteri tarafından IBM'e ek bilgiler sağlanmadıkça, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı sipariş edilirken belirtilen iş adresini birincil Yararlanma lokasyonu varsayarak vergileri uygulayacaktır. Anılan bilgilerin güncel tutulmasından ve herhangi bir değişikliğin IBM'e sağlanmasından Müşteri sorumludur.

7.5 Safe Harbor Uygunluğu

IBM, Avrupa Birliği'nden toplanan bilgilerin toplanması, kullanılması ve saklanması ile ilgili olarak ABD Ticaret Bakanlığı tarafından belirtilen ABD-AB ve ABD-İsviçre Safe Harbor (Güvenli Liman) Çerçevesine uymaktadır. Safe Harbor programına ilişkin daha fazla bilgi almak ya da IBM'in sertifika bildirimine erişmek için şu Web adresini ziyaret edin: <http://www.export.gov/safeharbor/>.

IBM Silverpop CRM Integration with Scribe, Scribe tarafından sağlanan üçüncü kişi teknolojisine dayanır veya bu teknolojiyi içerir. Scribe'in Güvenli Liman sertifikasyon durumu, şu adreste incelenebilir: <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Social Sign-In, Janrain tarafından sağlanan üçüncü kişi teknolojisine dayanır veya bu teknolojiyi içerir. Janrain'in Safe Harbor sertifikasyon durumu, şu adreste incelenebilir: <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.6 Dağıtım Listeleri

Müşteri, ilgili kişilerle arasında önceden bir iş ilişkisi ya da kişisel ilişki bulunmadığı sürece, özel olarak Müşteriden e-posta iletişimleri almak amacıyla bir dağıtım listesine dahil edilmesi için izin vermiş olmayan kişileri içeren herhangi bir dağıtım listesini IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımıyla kullanmayacaktır. Müşterinin her iletiye geçerli bir aboneliği sonlandırma mekanizması eklemesi gerekmektedir.

7.7 Yeniden Satış Yapılmaması

Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını kullanım hakkı, yalnızca Müşteriye özgüdür. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını yeniden satamaz ya da IBM'in önceden verilmiş yazılı izni olmaksızın üçüncü kişilere (Müşteri adına çalışan çalışanlar ya da yükleniciler hariç) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişim olanağı sağlayamaz.

7.8 Veri Saklama

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının belirli veri öğeleri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı içerisinde aşağıda belirtilen şekilde saklanacaktır: Veritabanları (iletişim sorumlusu listeleri) ve şablonlar - son

kullanımdan sonra 450 gün (etkin olarak kullanılan veritabanları ve şablonlar hizmet etkin olduğunda süresiz olarak saklanır); e-posta iletileri, içeriği ve e-posta tıklama izleme verileri - iletinin gönderilme tarihinden sonra 450 gün; bilinen veya kimliği doğrulanmış ziyaretçiler için Web takibi - 180 gün; anonim ziyaretçiler için Web takibi - 30 gün (kullanıcının kimliği 30 gün içinde öğrenilirse kayıtlar "bilinen veya kimliği doğrulanmış" şeklinde ayarlanabilir); ve Evrensel Davranışlar - 180 gün ("Veri Saklama Süresi").

Bu veri öğeleri, Veri Saklama Süresi sona erdikten sonra IBM'in ağından ve sistemlerinden kaldırılabilir ve her durumda, Abonelik Süresinin sona erdirilmesini ya da sona ermesini izleyen 30 gün içerisinde bu veri öğelerinin ve diğer herhangi bir ilgili Müşteri verisinin tüm kopyaları IBM tarafından imha edilebilir. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımıyla birlikte kullanılmak üzere sağlanan tüm içeriğin yedek kopyalarını saklayacaktır.

7.9 Üçüncü Kişi Kodu Bildirimleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, aşağıda belirtilen yazılımları içermektedir ve bunlar kötü amaçlarla kullanılamaz: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson ve packtag.

7.10 İngilizce Dışındaki Dil Sürümleri

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının İngilizce dışındaki dil sürümlerine erişim ve bunların kullanımı, kullanıcı arabiriminin çevrilmesi amacıyla üçüncü kişi teknoloji ortağı olan translations.com'un işlevlerini temel alır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının İngilizce dışındaki dil sürümlerini kullanırken, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı kullanıcı arabirimi, Müşterinin isteği üzerine bu arabirim aracılığıyla erişilebilen Müşteri verilerini ve içeriği şifresiz olarak kullanıcı arabiriminin çevrilmesi amacıyla özel olarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına ayrılan translations.com sistemlerinden geçirebilir.

7.11 Eğitim Yönetiminde Eğitim Kurulumu Hizmetleri

Eğitmen Yönetiminde Eğitim Kurulumu Hizmetinin Müşterinin yerinde gerçekleştirilmesi tasarlanıyorsa, öğrenci sayısına uygun bir eğitim odası ile yeterli sayıda priz, tepegöz, beyaz tahta ve/veya kağıt tahtası ile gerekli sistemlere ve ortamlara bağlanabilirlik (gerekirse İnternet bağlanabilirliği dahil) sağlamaktan Müşteri sorumlu olur.

Eğitmen Yönetiminde Eğitim Kurulumu Hizmetinin bir IBM tesisinde gerçekleştirilmesi durumunda, Müşteri, IBM'in Eğitim Kurulumu Hizmetini sağlamak için küresel kaynaklardan (kalıcı oturma izni olmayan kişilerin yerel olarak kullanılması ve dünya çapındaki tesislerin personeli) yararlanmasına izin verildiğini anlar ve kabul eder.

7.11.1 Müşterinin Sorumlulukları

IBM'in yükümlülüklerini yerine getirmesi, Müşterinin aşağıda belirtilen sorumluluklarını IBM'den ücret talep etmeksizin yönetmesine ve yerine getirmesine bağlıdır. Bu sorumlulukların yerine getirilmesinde herhangi bir gecikme, IBM'in Eğitim Kurulumu Hizmetlerini tamamlama yeteneğini etkileyebilir. Müşteri aşağıda belirtilenleri gerçekleştirecektir:

- IBM tarafından sağlanmıyorsa, IBM'e eğitim yerinin adresini ve derslik ayrıntılarını sağlayacaktır;
- IBM personelinin Müşteri yerinde çalıştığı sürece kullanabilmesi için güvenli erişim, uygun ofis alanı, tedarik malzemeleri, mobilya, İnternet'e yüksek hızlı bağlantı ve diğer tesis olanaklarını sağlayacaktır;
- Tesisler IBM tarafından sağlanmıyorsa, Müşteriye ait tesislerdeyken, IBM'e ait tüm donanım ve yazılımların güvenli bir şekilde depolanmasından sorumlu olacak ve tüm dersliklerin her zaman kilitli tutulmasını sağlayacaktır.

Ek A

1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage, tüm kanallarda pazarlamayı ve fırsat yönetimini destekleyen bir bulut tabanlı dijital pazarlama platformudur. Silverpop Engage, kişiselleştirilmiş etkileşimlere gerçek zamanlı olarak bilgi sağlamak ve bu etkileşimlere yön vermek için çeşitli kaynaklardan toplanan Müşteri verilerini ve bireysel davranışları Müşteri adına kullanmaktadır.

IBM Silverpop Engage aboneliği aşağıdaki yetenekleri sağlar:

- İletim Oluşturma ve İletim: Web tabanlı bir düzenleme aracı, kullanıcıların iletim içeriğini oluşturmasına ve düzenlemesine olanak sağlar ve bağlantı takibine, kişiselleştirmeye ve dinamik içeriğe işaretlerle ve tıklama biçiminde erişim sunar.
- İleri Düzey Kesimlere Ayırma: kesimlere ayırma yetenekleri, kullanıcıların kişileri davranış, profil ve tercih verileri doğrultusunda hedeflemesine olanak sağlar.
- Çok Sayıda Kanal Üzerinden İletim Gönderimi: bütünleştirilmiş kampanya iletileri e-posta, sosyal, Web ve mobil dahil olmak üzere çeşitli kanallar üzerinden gönderilebilir. Silverpop Engage, tutarlı ve kişiselleştirilmiş bir deneyimin sunulması için Müşteri temas noktalarının bütünleştirilmesine olanak sağlayan özellikler içerir.
- Otomatikleştirilmiş Kampanyalar: basit damlama stratejisi kampanyalarından karmaşık, çok sayıda temas noktası bulunanlara kadar pazarlama programları oluşturmak için bir görsel kampanya oluşturma aracı kullanılabilir. Her fırsatın bireysel eylemlerini esas alan fırsat geliştirme kampanyaları kullanılarak, bir fırsat yönlendirildiğinde veya belirli bir işlemi gerçekleştirdiğinde otomatikleştirilmiş iletiler gönderilebilir.
- Puanlama: Potansiyel ve mevcut Müşterileri satın alma kriterleri, demografik özellikleri veya Web sitesi ziyaretleri, form gönderimleri ve iletim etkileşimi gibi davranışları ya da kısa süre önce ziyaret ve sıklık gibi zamanı esas alan bileşenler doğrultusunda derecelendirin. Kişiler belirli bir puana ulaştığında, pazarlama otomasyonu özellikleri bu kişileri uygun takip için yönlendirir.
- Web Takibi: Kişilerin, örneğin, hesap makinelerini, canlı sohbetleri ve sosyal düğmelerini kullanarak Müşteri ile nasıl çevrimiçi iletişim kurduğunu izleyin ve ardından kişiyi bir pazarlama programına taşımak ya da bir davranış puanlaması modeline dahil etmek için bu davranışları kullanın.
- Reklam Bağlantı Sayfaları ve Web Formları: özel sayfalar oluşturulmasında kullanılacak sorgu bilgilerini yakalayan reklam bağlantı sayfaları ve Web formları tasarlanabilir ve yayınlanabilir.
- Raporlama: e-posta kampanyaları, sosyal ve mobil dahil olmak üzere çeşitli pazarlama kanallarını kapsayan 80'den fazla özelleştirilebilen rapor vardır.
- İlişkisel Tablolara: Alımlara, etkinliklere katılıma, faaliyetlere ilişkin çok sayıda veri satırını saklayın ve tek kayıtlı eşleyerek bütünsel bir Müşteri görünümü elde edin. Bu veriler, sorgularda ve kesimlere ayırmada, dinamik içerikte ve iletilerin kişiselleştirilmesinde kullanılabilir.
- İşletmeler Arası Fırsat Yönetimi: fırsatları yönetme ve puanlama, pazarlama hattı boyunca fırsatları geliştirmek için otomasyondan yararlanma ve Müşterinin pazarlama çabalarını azami düzeye çıkarma olanağı sağlar.
- Sosyal: organizasyonlar, e-posta pazarlaması iletilerini sosyal ağ oluşturma sitelerinde paylaşma ve sonuçlara ilişkin ayrıntılı raporlar oluşturma, e-posta gönderimleriyle eşzamanlı olarak iletiler yükleme ya da yüklenmesini zamanlama olanağı sağlar ve "bir arkadaşına ilet" Web sayfasına bir bağlantı eklenebilir ya da iletim gövdesine bir-arkadaşa-ilet formu eklenebilir.
- Uygulama Programlama Arabirimleri: REST, SOAP ve XML iletim kuralları kullanılarak Silverpop Engage API Suite olanağına erişilebilir ve bu olanak, standart Web iletim kurallarını (HTTP POST, HTTPS, FTP, SFTP) ve dosya biçimlerini (XML, CSV, TSV, PSV) kullanmaktadır. Gerçek zamanlı talepler ve yanıtlar HTTP/HTTPS aracılığıyla ve veri paketleri FTP/SFTP aracılığıyla taşınır.

Bir Silverpop Engage aboneliğine beş (5) adet gönderim etki alanı, bir (1) adet özel markalı barındırma etki alanı ve en fazla on ortam dahildir. Yılda üç milyondan fazla e-posta iletimi gönderme taahhüdü olan müşteriler, özel olarak ayrılmış bir İnternet iletim kuralı (IP) adresi almaya hak kazanır.

2. İsteğe Bağlı Özellikler

İsteğe bağlı özellikler ek ücret karşılığında sağlanmaktadır:

- **IBM Silverpop Transact for Engage – Database**
E-postalardaki, Web formlarındaki, reklam bağlantı sayfalarındaki ya da tele-satışlardaki tetikleyiciler tarafından oluşturulan gerçek zamanlı, özel markalı, bire bir işlemsel iletileri gönderme becerisi sağlar. Silverpop Engage Transact, özellikle faturalar, bildirimler, uyarılar, seyahat programları, vs. gibi işlemsel veya tetiklenmiş iletilerin özgün gereksinimlerine yönelik olarak tasarlanan özel olarak ayrılmış bir gönderim mimarisidir. Şirketin halihazırda iletileri tetiklemek için kullandığı bir sisteme bağlanabilir. Ürünle birlikte bir IP adresi ve özel etki alanı, bağlantı ve ileti teslimat takibi, geri dönen ileti ve yanıt yönetimi ve ileti dağıtımı, etkinliği ve teslimatı ölçülerinin takibi sunulmaktadır.
- **IBM Silverpop Multi-Factor Authentication**
Bir Silverpop Engage hesabına bir Web tarayıcısı aracılığıyla erişim sağlanması için kullanıcının kullanıcı adı/parola kombinasyonunun yanı sıra bir ikincil oturum açma gereksinimi olarak bir kimlik doğrulama kodunun kullanımını destekleyen işlevsellik sağlar.
- **IBM Silverpop Social Sign-in**
Bir şirketin formdaki alanların manuel olarak doldurulması yerine sosyal kimlik kaydı seçeneğini sunan Web formları oluşturmasına olanak sağlar. Social Sign-In, Janrain tarafından sağlanan üçüncü kişi teknolojisine dayanır veya bu teknolojiyi içerir. Social Sign-in teknolojisinin kullanılması, Social Sign-In ve altta yatan Janrain teknolojisi kullanılarak erişilen ilgili sosyal oturum açma ağlarının hüküm ve koşulları ile kullanılabilirliğine bağlıdır.
- **IBM Silverpop Inbox Monitoring**
Müşterilerin farklı bölgelerdeki Büyük İnternet Hizmet Sağlayıcılar ve Gelen Kutusu Sağlayıcılar çapındaki genel gelen kutusuna teslimat oranlarını ölçmesine olanak sağlar.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors**
Silverpop Engage ile diğer teknoloji uygulamaları arasında olay seviyesinde bütünleşme sağlar. Davranışla bağlantılı olaylar ve bu uygulamalardan toplanan veriler, Silverpop Engage içerisinde saklanabilir ve programlar, puanlama ve sorgular gibi özellikler tarafından kullanılabilir. Mevcut IBM ürünleriyle desteklenen bütünleşmeler, ek bütünleşmeler için üç adet veri akışı ve 180 günlük veri depolama dahildir.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History**
IBM Silverpop Universal Behaviors için 180 günlük ek olay verisi depolama sağlar. Bu, Universal Behaviors için standart 180 günden daha fazla veri depolamasına gereksinim duyan Müşterilere yönelik bir IBM Silverpop Universal Behaviors eklentisidir.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream**
IBM Silverpop Universal Behaviors olanağı için ek veri akışı sağlar. Bu, sınırsız IBM tümleşik ürün veri akışlarının dışında ilave veri akışına veya IBM Silverpop Universal Behaviors temel lisansı ile sağlanan üç ilave üçüncü kişi veya özel veri akışına gereksinim duyan Müşterilere yöneliktir.
- **IBM Silverpop Mobile Connector**
Silverpop Engage ile Müşterinin kendi mobil uygulaması arasında sistem seviyesinde bütünleşme sağlar. Bütünleşme, mobil uygulamadan toplanan verilerin Silverpop Engage içerisinde depolanmasına ve programlar ve sorgular gibi Engage özellikleri tarafından erişilmesine/kullanılmasına ve Silverpop Engage'den verilerin mobil uygulamada kullanılmasına olanak sağlar.
- **IBM Silverpop Web Analytics Integrations**
Silverpop Engage (tek Kuruluş) ile aşağıdaki Web analitiği sistemlerinden biri arasında bütünleşme sağlar: IBM Digital Analytics ya da Adobe Omniture.
- **IBM Silverpop WebEx Integration**
Cisco WebEx ürünün bir eşgörünümü ile birlikte kullanılmak üzere Engage ürün işlevlerini sağlar. Bu bütünleştirme, katılımcı oturumunu ve profil verilerini Silverpop Engage İlişkisel Tablosuna aktarır. Müşteri, WebEx lisansını ayrıca satın almalıdır.

- IBM Silverpop Citrix Integration
Citrix GoToWebinar, GoToMeeting veya GoToTraining ürünlerinin bir eşgörünümü ile birlikte kullanılmak üzere Engage ürün işlevlerini sağlar. Bu bütünleştirme, katılımcı oturumunu ve profil verilerini Silverpop Engage İlişkisel Tablosuna aktarır. Müşteri, Citrix lisansını ayrıca satın almalıdır.
- IBM Silverpop Transact Magento Integration
Magento eşgörünümü tarafından oluşturulan ilgili işlemsel e-posta hizmetinin, Silverpop Transact işlemsel e-posta hizmeti aracılığıyla yönlendirilmesini sağlar. Magento için de lisans gereklidir ve Müşteri, bu lisansı satıcı firmadan ayrıca satın almalıdır.
- IBM Silverpop CRM Integration
Müşterinin ticari olarak piyasaya sunulan, Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM gibi belirli Müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) sistemleri ile Silverpop Engage arasında veri eşitlemesi gerçekleştirmesine olanak sağlar. Bütünleşme, tek MİY sistemi eşgörünümü ve tek Silverpop Engage veritabanıyla sınırlıdır. Bu olanağa, Scribe ile bütünleştirme dahil değildir. Söz konusu türde bir bütünleştirme gerekirse, IBM Silverpop CRM Integration with Scribe olanağı kullanılmalıdır.
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
Müşterinin ticari olarak piyasaya sunulan belirli müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) sistemleri ile Silverpop Engage arasında veri eşitlemesi gerçekleştirmesine olanak sağlar. Bütünleşme, tek MİY sistemi eşgörünümü ve tek Silverpop Engage veritabanıyla sınırlıdır. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe, Scribe tarafından sağlanan üçüncü kişi teknolojisine dayanır veya bu teknolojiyi içerir.
- IBM Silverpop Additional IP Address
Bir ek IP adresinin ücretidir.
- IBM Silverpop Email Insights
Kullanıcıların e-posta tasarımlarının görünümünü çok sayıda farklı e-posta istemcisi (Gmail, Outlook, iPhone ve Android de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere) çapında özizlemesine, Müşterilerin kullandığı belirli aygıtlar ve e-posta istemcileri doğrultusunda e-posta programlarının optimize edilmesine yardımcı olması için e-posta adresi listeleri çapındaki e-posta istemcisi kullanımını takip etmesine ve her özgün e-posta alıcısının tercih edilen aygıtını belirlemesine ve bu tercih doğrultusunda hedefli içerik göndermesine ve coğrafi konum, ortalama taahhüt süresi ve tercih edilen e-posta istemcisi ya da aygıt gibi ek veriler aracılığıyla alıcı seviyesindeki kayıtları otomatik olarak güncellemesine olanak sağlar. Bir e-posta alıcısı, Müşteriden bir e-posta aldığı anda ve e-postayı açtığı anda, bir 'e-posta açma' kaydedilir. Müşteri, özizleme amacıyla bu özelliğe bir e-posta şablonunu her gönderdiğinde, bir 'e-posta özizlemesi' kaydedilir. Email Insights, Litmus tarafından sağlanan teknoloji bileşenleri içerir.
 - Silverpop Email Insights – Bronze
her ay için 10 adede kadar e-posta özizleme ve 10.000 adet e-posta açma olanağı sağlar
 - Silverpop Email Insights – Silver
her ay için 50 adede kadar e-posta özizleme ve 200.000 adet e-posta açma olanağı sağlar
 - Silverpop Email Insights – Gold
her ay için 500 adede kadar e-posta özizleme ve 2.000.000 adet e-posta açma olanağı sağlar
 - Silverpop Email Insights – Platinum
her ay için 1.000 adede kadar e-posta özizleme ve 5.000.000 adet e-posta açma olanağı sağlar
- Müşteri ek olarak, satın alınan paketle sağlanan e-posta özizleme ya da e-posta açma işlemi sayısını aşmasının gerekli olması durumunda, ilgili olduğu şekilde **IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview** ya da **IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens** satın alarak yetkili olduğu miktarı artırabilir.
- IBM Silverpop Engage Mobile
Müşterinin kendi akıllı telefon uygulamalarından veri toplamasını ve anında ileti bildirimleri (iPhone, iPad ve Android dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere) göndermesini sağlar. Bu ürünün işlevleri arasında, Müşterinin akıllı telefon uygulamasıyla katılımını teşvik eden kişiye özel anında ileti bildirimleri gönderme yeteneği yer alır. Uygulamanın anında ileti bildirimleri göndermesini ve

aynı zamanda Silverpop'a aygıt kaydettirmesini ve olay göndermesini sağlayan bir SDK programı sağlanır.

Ek B

1. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, Yetki Belgesinde belirttiği şekilde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. Hizmet Seviyesi taahhüdü bir garanti değildir. Hizmet Seviyesi yalnızca Müşteriye sağlanır ve yalnızca üretim ortamlarındaki kullanımlar için geçerli olur.

1.1 Kullanılabilirlik Alacakları

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanımını etkileyen bir Olaydan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasında Önem Derecesi 1 olan bir destek sorun kaydı açtırmalıdır. Müşteri, her türlü sorun tanılama ve çözümleme sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin koşulları karşılanmadığında, sözleşmenin yürürlükte olduğu ayın sona ermesinden itibaren üç iş günü içerisinde bir destek sorun kaydı talebinin gönderilmesi gerekir. Geçerli Hizmet Seviyesi talebine ilişkin telafi ücreti, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının sağlanamadığı üretim sistemi işlemleri boyunca geçen süre ("Kapalı Kalma Süresi") esas alınarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için gelecekte Müşteri tarafından kesilecek bir faturaya ilişkin alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapanma olayını raporladığı zamandan başlayıp IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının yeniden yüklendiği zamana kadar geçen süre esas alınarak ölçülür ve bu süre, planlı ya da önceden duyurulmuş bir bakım için yapılan kesintiyi, IBM'in denetimi dışında ortaya çıkan nedenleri, Müşteri ya da üçüncü kişi içeriğinin veya teknolojisinin yarattığı sorunları, tasarımları ya da yönergeleri, desteklenmeyen sistem yapılandırmalarını veya platformlarını ya da diğer Müşteri hatalarını ya da Müşteri kökenli güvenlik sorunlarını veya Müşterinin güvenlik testlerini içermez. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu her Ay boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Sözleşmenin yürürlükte olduğu herhangi bir aya ilişkin toplam telafi ücreti, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının yıllık ücretinin on ikide birinin (1/12) yüzde yirmisinden (%20) fazla olamaz.

1.2 Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılabilirliği

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Telafi ücreti (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
%99 – %99,949	%2
%98 – %98,999	%5
%97 – %97,999	%10
%97,000'dan düşük	%20

* Aylık abonelik ücreti, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının bir IBM Çözüm Ortağından edinilmiş olması durumunda, talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda geçerli olan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı güncel liste fiyatına %50 oranında indirim uygulanarak hesaplanır. IBM, geri ödemeyi doğrudan Müşteriye yapacaktır.

Kullanılabilirlik yüzdesel olarak ifade edilir ve aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam dakika sayısından sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkarılır ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür.

Örnek: sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde 50 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda toplam 43.200 dakika - 50 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.150 dakika	= Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %99,884 oranında kullanılabilirlik için %2 oranında kullanılabilirlik alacağı
43.200 toplam dakika	

