

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

## IBM Marketing Cloud

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

Çelişki durumunda, Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları Genel Koşullara göre öncelikli olarak uygulanır. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişerek ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanarak veya sipariş ederek bu Kullanım Koşullarını kabul etmiş olur.

Kullanım Koşulları, ilgili olduğu şekilde, IBM Uluslararası Passport Advantage Sözleşmesine, IBM Uluslararası Passport Advantage Express Sözleşmesine veya Seçilmiş IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları İçin IBM Uluslararası Sözleşmesine (“Sözleşme”) tabidir ve Kullanım Koşulları ile birlikte taraflar arasındaki sözleşmenin tamamını oluşturur.

### 1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı

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

- IBM Marketing Cloud Standard
- IBM Marketing Cloud Standard – Additional Marketing Interactions
- IBM Marketing Cloud B2B Standard
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Additional Records
- IBM Marketing Cloud – Additional User
- IBM Marketing Cloud – Additional Email Insight Opens
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Connector

### 2. Ücret Ölçüleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, İşlem Belgesinde belirtilmiş olduğu şekilde, aşağıdaki ücret ölçüsü/ölçülerinden biri uyarınca satılır:

- Erişim**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Erişim, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanmaya ilişkin haklardır. Müşterinin, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanabilmesi için tek bir Erişim yetkisi edinmesi gerekir.
- Olay** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Olay yetkileri hesaplanırken, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımıyla ilgili belirli bir olayın ortaya çıkma sayısı esas alınır. Olay yetkileri IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına 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.
- Yetkili Kullanıcı**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği ölçü birimidir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına herhangi bir araç ile (örneğin: bir çoklayıcı program, aygıt 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 (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişim sağlanan Yetkili Kullanıcı sayısını karşılamak için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- Taahhüt** - hizmetlerin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Taahhüt, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilişkili profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Taahhüdün karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.

- e. **Bağlantı** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bağlantı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilgili olan bir veritabanı, uygulama, sunucu ya da başka bir aygıt türüne ilişkin bir bağlantı (link) ya da ilişkidir. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları ile oluşturulmuş veya oluşturulacak olan toplam Bağlantı (Connection) sayısını karşılamak için yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- f. **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 (PoE) 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 edinmelidir.

### 3. Ücretler ve Faturalama

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

#### 3.1 Kurulum Ücretleri

İlk bir kerelik kurulum ücreti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret üzerinden ve faturalama süresinde uygulanır. Seçilen temel IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağına bağlı olarak, ilgili zorunlu kurulum hizmeti Müşterinin seçilen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağını kullanmasına olanak sağlayacaktır. Kullanılabilir kurulum hizmetleri, aşağıda belirtildiği gibidir:

- IBM Marketing Cloud Standard – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Onboarding Services

Aşağıdaki kurulum hizmeti, IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users için Yetkili Kullanıcı yetkileri sipariş edildiğinde, İşlem Belgesinde belirtilen tarife ve faturalandırma süresi uyarınca fatura edilecektir:

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services

#### 3.2 Kısmi Aylık Ücretler

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

#### 3.3 Limit Aşımı Ücretleri

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

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 sınırlanacaktır. Sonraki 12 aylık ölçüm süreleri için limit aşımı ücretleri, fiili etkileşim kullanımının anılan 12 aylık ölçüm sürelerinin tamamı için toplam yetki verilen etkileşim sayısını aşanada kadar muaccel olmayacaktır.

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 süre kalmış olması durumunda, sürenin tamamı için geçerli toplam yetkili etkileşim sayısı için bir abonelikte geriye kalan aylık yetkilerin sayısı kullanılacaktır.

##### a. Örnek 1:

Müşteri, 12 aylık bir Abonelik Süresine sahiptir ve IBM Marketing Cloud Additional User yetkisi kapsamında 10 adet ek Yetkili Kullanıcı edinmiştir. Müşterinin 12 aylık Abonelik Süresi sona ermeden önce 10 adetten fazla Yetkili Kullanıcıyı etkinleştirmesi durumunda, aşan miktar Müşteriye sonraki ayda fatura edilecektir ve takip eden aylardaki tüm kullanım, Abonelik Süresi sonuna kadar vadeleri geldiğinde fatura edilecektir.

b. Örnek 2:

Müşteri, üç yıllık bir Abonelik Süresine sahiptir ve IBM Marketing Cloud Additional User yetkisi kapsamında 10 adet ek Yetkili Kullanıcı edinmiştir. Müşterinin ilk 12 aylık süre sona ermeden önce 10 adetten fazla Yetkili Kullanıcı etkinleştirmesi durumunda, aşan miktar Müşteriye sonraki ayda fatura edilecektir ve 12 aylık sürenin sonuna kadar olan tüm kullanım fatura edilecektir. Her 12 aylık sürenin sonunda, kullanım sayacı sıfırlanacaktır. Müşterinin sonraki 12 aylık süre sona ermeden önce 10 adetten fazla Yetkili Kullanıcı etkinleştirmesi durumunda, aşan miktar Müşteriye sonraki ayda fatura edilecektir ve takip eden aylardaki tüm kullanım, sayaç sıfırlanınca ya da geriye kalan Abonelik Süresi sonuna kadar vadelerinin bitiminde fatura edilecektir.

### 3.4 Kullanım Başına Ödenen Ücretler

Müşteri, kullanım başına ödeme esasına göre IBM Marketing Cloud Standard olanağını 1.000 Olay bazında, IBM Marketing Cloud B2B Standard olanağını 10.000 Veritabanı Kaydının katları bazında, ve IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens olanağını 100.000 Olayın katları bazında ölçülerek kullanabilir. Her ay kullanılan Olay ya da Veritabanı Kaydı miktarı, ilgili olduğu şekilde, İşlem Belgesinde belirtilen tarifeye uygun olarak Müşteriye fatura edilecektir.

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

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

### 4.1 Otomatik Yenileme

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

### 4.2 Yenileme Gerekli

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

## 5. Teknik Destek

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

## 6. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanağına İlişkin Ek Koşullar

### 6.1 Etkinleştirme Yazılımı

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanağı, IBM veya bir üçüncü kişi yüklenici firma tarafından sağlanan Etkinleştirme Yazılımlarını içerebilir. Müşteri, herhangi bir Etkinleştirme Yazılımını yüklemesi veya kurması durumunda, söz konusu Etkinleştirme Yazılımını, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağına erişilmesini ve bu olanağın kullanılmasını kolaylaştırmak veya sağlamak dışında hiçbir amaç için kullanmayacağını kabul eder. Etkinleştirme Yazılımının kurulum veya yükleme sırasında ayrı bir lisans sözleşmesi ile sunulması durumunda (örneğin, Garanti Verilmeyen Programlar için IBM Uluslararası Lisans Sözleşmesi -"ILAN"- veya diğer IBM ya da üçüncü kişi lisans sözleşmeleri), Etkinleştirme Yazılımının kullanımı söz konusu ayrı sözleşmenin koşullarına tabi olacaktır. Müşteri bu Kullanım Koşullarını kabul ederek veya Etkinleştirme Yazılımını yükleyerek, kurarak ya da kullanarak bu koşulları kabul ettiğini onaylar.

### 6.2 AB Ülkelerinde Verilerin Korunması

Müşteri, kendisi ile IBM arasında olduğu gibi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına Kişisel Veriler yüklemesi halinde, Kişisel Verilerin tek denetleyicisi olarak kabul edilir ve Müşteri, IBM'i anılan Kişisel Verileri işlemesi 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 İçeriği 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.

### **6.3 Türetilen Yararlanma Lokasyonları**

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

### **6.4 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. Bağlı şirketler tarafından yürütülen pazarlama uygulamaları aracılığıyla oluşturulan listelerin ya da verilerin kullanımına hiçbir koşulda izin verilmez. Müşterinin her iletiye geçerli bir aboneliği sonlandırma mekanizması eklemesi gerekmektedir.

### **6.5 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.

### **6.6 Veri Saklama**

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının belirli veri öğeleri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları içerisinde aşağıda belirtilen şekilde saklanacaktır: e-posta iletileri ve içeriği, kullanılmayan veya etkin olmayan veritabanları ve şablonlar - 450 gün; bilinen ziyaretçiler için Web takibi - 180 gün; anonim ziyaretçiler için Web takibi - 30 gün; ve Evrensel Davranışlar - 180 gün ("Veri Saklama Süresi" olarak anılacaktır). 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.

### **6.7 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.

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

## Ek A

Bir bulut tabanlı dijital pazarlama platformu olan IBM Marketing Cloud, aşağıdaki önemli yetenekler aracılığıyla pazarlamacıların bir yatırım getirisi elde etmesine olanak sağlamaktadır:

- E-posta, mobil, Web ve sosyal kanallar üzerinden sunulacak tutarlı, kanallar arası deneyimler tasarlanması ve bunların otomatikleştirilmesi.
- Pazarlama kararlarına ve müşteri bağlılığına yön vermesi için analitiğin kullanılması.
- Diğer müşteri verisi kaynakları ve uygulamaları ile bütünleşen bulut tabanlı bir dijital pazarlama platformu aracılığıyla yatırım getirisinin iyileştirilmesi.

IBM Marketing Cloud, satın alma sürecinin basitleştirilmesi için pazarlamacıların gereksinimlerini karşılayan aşağıdaki yeni, çözüme dayalı paketleri ve hizmetleri içermektedir.

### 1. IBM Marketing Cloud Standard

IBM Marketing Cloud Standard, pazarlamacıların müşteri davranışını daha iyi anlamasına ve daha yüksek ziyaretçiden müşteriye dönüşüm oranları sağlayan kişiselleştirilmiş etkileşimler sunmasına yardımcı olur.

- Pazarlama Veritabanı: Kapsamlı müşteri verileri tek kaynaktan toplanabilir ve otomatikleştirilmiş kampanyalar ile kişiselleştirilmiş iletişime yön verilmesi için bu veriler kullanılabilir.
- Kesimlere Ayırma: Hedef kitlenin sorgulanması ve daraltılması için davranış, profil, tercih verileri ve daha fazlası kullanılabilir. İsteğe bağlı olarak, Müşterinin hedef kitlesine yüksek oranda ilgi çekici, kişiselleştirilmiş içerik sunmak için bu bölümlendirme sorguları Müşterinin pazarlama stratejileriyle bütünleştirilebilir.
- İçerik Oluşturma Aracı: Kolay anlaşılır, Web tabanlı bir düzenleyici, link takibi, kişiselleştirme, dinamik içerik ve benzeri çok sayıda özelliğe işaretler ve tıklat biçiminde erişim olanağı sayesinde, içeriğin uygulama içinde oluşturulmasına ve düzenlenmesine imkan tanır.
- Dinamik İçerik: Kolay anlaşılır bir işaretler ve tıklat türü arabirim kullanılarak doğrudan ileti gövdesi içinde her müşteriye özgü ve ilgili iletiler oluşturulabilir.
- A/B Testleri: Konu satırının, gönderici adının ya da içerik bileşenlerinin test edilmesi için test e-postaları gönderilebilir, hangi bileşenin en iyi yanıtın elde edilmesini sağladığı belirlenebilir ve kişilere en yüksek performansı gösteren e-postalar gönderilebilir.
- E-posta: İlgili ve ilgi çekici içeriğe sahip e-postalar oluşturulabilir ve gönderilebilir.
- Mobil Anlık Bildirimleri: Mobil uygulama verileri ile zengin tüketici profili bilgileri birleştirilerek kişiselleştirilmiş iletiler gönderilebilir.
- Sosyal Paylaşım: E-posta pazarlaması iletileri sosyal ağ oluşturma sitelerinde paylaşılabilir ve ayrıntılı rapor sonuçları elde edilebilir.
- Bağlantı sayfası: Kampanyaya özgü sayfalar ve özel Web formları oluşturulması için işaretler ve tıklat türü erişim.
- Davranış Analitiği: Eğilimlerin ve hedef müşteri kesimlerinin belirlenmesi için posta iletimi sonuçları manipüle edilebilir; sekmeler arası ve tablo raporları oluşturulması için müşteri kesimleri belirlenebilir ve ölçüler seçilebilir, ardından alanlar eklenerek ya da kaldırılarak, ölçüler değiştirilerek ve sütunlar sıralanarak ve dizilerek raporlar manipüle edilebilir.
- Kampanya Raporları: Müşterilere gönderilen e-postalara ilişkin olarak toplu ve ayrıntılı raporlama bilgileri oluşturulabilir. Raporlama ölçülerine açmalar, ziyaretçiden müşteriye dönüşümler, zengin ortam, iletiler ve tıklatma akışı verilerine erişim dahildir.
- E-posta Öngörüsü: Kullanıcıların gönderilecek iletilerin farklı e-posta istemcileri çapındaki görünümünü özizlemesine, müşterilerin kullandığı belirli aygıtlar ve e-posta istemcileri doğrultusunda e-posta programlarını optimize etmelerine yardımcı olması için e-posta listeleri çapındaki e-posta istemcisi kullanımını takip etmesine olanak sağlar. Aboneliğe 200.000 adet e-posta açma dahildir. Bir e-posta alıcısı, Müşteriden bir e-posta aldığı anda ve e-postayı açtığı anda, bir 'e-posta açma' kaydedilir. Aboneliğe 50 adet e-posta özizlemesi dahildir. Müşteri, özizleme

amacıyla bu özelliğe bir e-posta şablonunu her gönderdiğinde, bir 'e-posta özizleme' kaydedilir. Email Insights, Litmus tarafından sağlanan teknoloji bileşenleri içerir. Ayrıca, Müşterinin gereksinimlerinin satın alınan paketle sağlanan e-posta özizleme ya da e-posta açma sayılarını aşması durumunda, Müşteri tarafından, ilgili olduğu şekilde, Olay bazında olmak üzere 100.000'in katları halinde IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens satın alınarak yetkili kullanım miktarı artırılabilir.

- IBM Marketing Cloud Orientation, IBM Marketing Cloud için bir temel eğitim paketidir. Marketing Cloud özelliklerinin ve yeteneklerinin genel bir açıklamasını ve aynı zamanda Müşteri Bağlılığı Modeline ilişkin temel bilgileri sağlar. Uyum sağlama paketi, Marketing Cloud olanağına ilk aboneliğe dahildir ve zorunlu alıştırma hizmetine başlanmadan önce tamamlanması gerekmektedir. Bir kendi kendine hizmet olanağı olarak sunulur ve videolar ile Web tabanlı kayıtlar içermektedir.

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağının abonelik ücretlerine aşağıdakiler dahildir:

- a. Beş (5) adet Yetkili Kullanıcı;
- b. On (10) adet etkin program;
- c. Hem e-posta iletilerinden hem de mobil anlık bildirimlerinden oluşan 250.000 pazarlama etkileşimi. Ek pazarlama etkileşimleri gerekli ise, Müşterinin Olay bazında olmak üzere 1.000'in katları halinde IBM Marketing Cloud Standard Additional Marketing Interactions yetkileri satın alması gerekmektedir; ve
- d. 200.000 Email Insights açmaları.

## 2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

IBM Marketing Cloud B2B Standard, pazarlamacıların gelirleri artırmak için pazarlama ile satışı daha iyi uyarlamak amacıyla fırsatları saptamasına, elemesine ve ilerletmesine yardımcı olur. Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağı, aşağıdaki özellikleri içermektedir:

- IBM Marketing Cloud Standard olanağıyla birlikte sunulan tüm özellikler
- Pazarlama Otomasyonu
- Fırsat ilerletme: Bir görsel kampanya oluşturma aracı kullanılarak pazarlama kampanyaları oluşturulmasına olanak sağlar; otomatikleştirilmiş iletiler gönderilebilir ya da bir fırsatın belirli bir eylemi iletmesi ya da gerçekleştirmesi durumunda bir ilerletme programına dahil edilmesi mümkündür.
- Tek puanlama modeli: Potansiyel ve mevcut müşterileri satın alma kriterleri, demografik özellikleri veya Web sitesi ziyaretleri, form gönderimleri ve ileti etkileşimi gibi davranışları ya da kısa süre önce ziyaret ve sıklık gibi zamanı esas alan bileşenler doğrultusunda puanlamak mümkündür. Pazarlama otomasyonu özellikleri, puanlama doğrultusunda mevcut ve potansiyel müşterileri uygun takip eylemine yönlendirir.
- Aşamalı Formlar: Formların terk edilme oranı azaltılabilir ve bir kişi bir Web sitesini ya da reklam bağlantısı sayfasını her ziyaret ettiğinde farklı sorular gösteren aşamalı Web formları sayesinde bir kişinin profili oluşturulabilir.
- Dijital Davranış Takibi: Müşteri, kişilerin hesap makinelerini, canlı sohbeti, sosyal düğmeleri ve daha fazlasını kullanarak kendisiyle nasıl çevrimiçi etkileşim kurduğunu izleyebilir. Bu özel Web takibi olay davranışları, bir kişinin bir pazarlama programına ya da bir davranış puanlama modeline dahil edilmesi için kullanılabilir.
- Müşteri İlişkileri Yönetimi (MİY) Bütünleşmesi: Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, NetSuite ve Sugar CRM dahil olmak üzere üçüncü kişi MİY sistemleriyle bütünleşme.

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağının abonelik ücretlerine aşağıdakiler dahildir:

- a. Beş (5) adet Yetkili Kullanıcı;
- b. On (10) adet etkin program;
- c. Bir (1) adet puanlama modeli;
- d. 50.000 adet veritabanı kaydı. Ek veritabanı kayıtları gerekli ise, Müşterinin 10.000 Veritabanı Kaydının katları halinde IBM Marketing Cloud B2B Standard Additional Records satın alması gerekmektedir; ve
- e. 200.000 Email Insights açmaları.

### 3. IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension

IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning, gücünü IBM'in üçüncü kişi iş ortağı olan Allocadia'dan alır ve aşağıdaki yetenekleri sunar. Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, IBM Silverpop Engage veya IBM Campaign ile kullanılmak üzere satın alınabilir. Özellikleri arasında:

- Planlama: Kurumsal stratejinin uyarlanması, yatırım getirisinin tahmin edilmesi ve gelir etkisinin öngörülmesi için planlar oluşturulabilir ve paylaşılabilir.
- Bütçe Oluşturma: Küresel, bölgesel ya da ürüne odaklı olması fark etmeksizin, birbiriyle bağlantısız, zahmetli elektronik tablolar kullanmaksızın herhangi bir para birimi cinsinden küresel bütçeler oluşturulabilir ve bunlar yönetilebilir.
- Performans: Harcamalar görselleştirilebilir, analiz edilebilir ve optimize edilebilir; planlar ile bütçeler MİY, finans ve pazarlama verileriyle bağlantılı hale getirilirken daha akıllı kararlar alınabilir.

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağına ilişkin abonelik ücretine aşağıdakiler dahildir:

- Beş adet (5) Yetkili Kullanıcı; ve
- Bir adet (1) Bağlantı Sağlayıcı

Müşterinin temel hizmetle sağlanan üzerinde ek Yetkili Kullanıcılara gereksinim duyması halinde, IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users satın alınabilir. Müşterinin temel hizmetle birlikte kullanılmak üzere ek Bağlantı Sağlayıcılara gereksinim duyması halinde, IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector satın alınabilir.

### 4. Kurulum Hizmeti Olanakları

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services, kullanıcıların Marketing Cloud Standard olanağı içerisinde olanakları yapılandırmasına ve kullanmasına olanak sağlamak üzere tasarlanan bir tahsis ve eğitim kombinasyonudur. Bu uzaktan sağlanan hizmet, Marketing Cloud'a ilk abonelikte birlikte gereklidir. Bir dizi uzaktan gerçekleştirilen toplantı ve kayıtlı, Web tabanlı eğitim oturumu aracılığıyla sağlanan alıştırma süreci boyunca Müşterilere yol göstermesi için bir alıştırma danışmanı atanır. Alıştırma hizmetlerine tahsis, yapılandırma ve kurulum, eğitim ve Soru ve Yanıt toplantıları dahildir.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services, kullanıcıların olanakları Marketing Cloud B2B Standard olanağı içerisinde yapılandırmasına ve kullanmasına olanak sağlamak üzere tasarlanan bir tahsis ve eğitim kombinasyonudur. Bu uzaktan sağlanan hizmet, Marketing Cloud B2B Standard'a ilk abonelikte birlikte gereklidir. Bir dizi uzaktan gerçekleştirilen toplantı ve kayıtlı, Web tabanlı eğitim oturumu aracılığıyla sağlanan alıştırma süreci boyunca organizasyonlara yol göstermesi için bir alıştırma danışmanı atanır. Alıştırma hizmetlerine tahsis, yapılandırma ve kurulum, eğitim ve Soru ve Yanıt toplantıları dahildir.
- Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services, kullanıcıların IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning olanağı içerisinde olanakları yapılandırmasına ve kullanmasına olanak sağlamak üzere tasarlanmış bir eğitim hizmetidir. Bu uzaktan sağlanan hizmet, IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users olanağının satın alınması durumunda gereklidir. Bir dizi uzaktan gerçekleştirilen toplantı ve kaydedilmiş Web tabanlı eğitim oturumu aracılığıyla kuruluşlara geliştirilmiş rapor ve gösterge panosu özelleştirme konusunda yol göstermek üzere bir eğitim danışmanı atanır. Alıştırma hizmetlerine tahsis, yapılandırma ve kurulum, eğitim ve Soru ve Yanıt toplantıları dahildir.

**Ek B**

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlamaktadır. Müşteri, Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin bir garanti oluşturmadığını kabul eder.

**1. Tanımlar**

- a. **Uygulama Kapalı Kalma Süresi** – uygulama arabiriminin IBM tarafından barındırılan bölümlerinin kullanıcılarının, gerekli izinlerine sahip oldukları Hizmetin hiçbir bileşenini kullanamadıkları bir zaman aralığını ifade etmektedir. Hiçbir şüpheye yer verilmemesi için, herhangi bir kullanıcının uygun izinlerine sahip olduğu Hizmetin herhangi bir bileşenini kullanabildiği durumlar "Kapalı Kalma" olarak addedilmez.
- b. **Kullanılabilirlik Alacağı** – doğrulanmış bir Talep için IBM tarafından sağlanacak olan çözümü ifade etmektedir. Kullanılabilirlik Alacağı, Hizmete ilişkin abonelik ücretlerini kapsayan gelecekteki bir faturaya alacak ya da indirim olarak uygulanacaktır.
- c. **Talep** - Müşterinin Hizmet Seviyesi Sözleşmesi uyarınca IBM'e ilemiş olduğu ve bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde bir Hizmet Seviyesinin karşılanmadığının belirtildiği bir taleptir.
- d. **Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay** – süre içerisindeki her tam ayı ifade eder ve ayın ilk günü saat 00.00'dan (ABD Standart Doğu Saati) ayın son günü 23.59'a (ABD Standart Doğu Saati) kadar olan süre şeklinde ölçülür.
- e. **Veri İşleme Kapalı Kalma Süresi** – Hizmetin veri işleme bileşenleri aracılığıyla verileri toplayamadığı bir zaman aralığını ifade etmektedir.
- f. **Kapalı Kalma Süresi** - Uygulama Kapalı Kalma Süresi ve/veya Veri İşleme Kapalı Kalma Süresidir. Buna ek olarak, Kapalı Kalma Süresi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının veri işleme öğeleri aracılığıyla verileri gönderemediği ya da alamadığı bir zaman aralığını içerir. Kapalı kalma süresi aşağıda belirtilen nedenlerle IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılmadığı zaman aralığını kapsamaz:
  - (1) Planlı ya da duyurulmuş bir bakım kesintisi;
  - (2) IBM'in denetimi dışındaki olaylar ya da nedenler (örneğin, doğal afet, İnternet kesintileri, acil durum bakımı, İnternet hizmeti sağlayıcısı veya telekomünikasyon taşıyıcılarının eylemleri veya eylemsizlikleri vs.);
  - (3) Müşterinin uygulamaları, ekipmanı veya verileriyle ya da üçüncü kişi uygulamalarıyla, ekipmanıya veya verileriyle bağlantılı sorunlar;
  - (4) Müşterinin Hizmete erişim için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uymaması;
  - (5) IBM'e Müşterinin ya da Müşteri adına bir üçüncü kişinin sağlamış olduğu herhangi bir tasarıma, belirtmeye ya da yönergeye IBM'in uyması.
- g. **Olay** – bir Hizmet Seviyesinin karşılanamamasına neden olan bir durumu ya da bütün olarak bir dizi durumu ifade etmektedir.
- h. **Hizmet** - bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesine tabi olan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağını ifade etmektedir.
- i. **Hizmet Seviyesi** – aşağıda belirtilen ve IBM'in bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi uyarınca sağladığı hizmetin seviyesini ölçerken esas aldığı standardı ifade etmektedir.

**2. Kullanılabilirlik Alacakları**

- a. Bir Talep göndermek için, Müşterinin her Olaya ilişkin olarak, Olayın Hizmeti kullanımını etkilediğini fark etmesini izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde IBM teknik destek yardım masasında bir Önem Derecesi 1 destek bildirimini (aşağıdaki Teknik Destek bölümünde tanımlandığı şekilde) kaydettirmesi gerekmektedir. Müşteri, Olaya ilişkin tüm gerekli bilgileri sağlayacak ve Olayın tanısında ve çözülmesinde IBM'e makul ölçüler dahilinde destek sağlayacaktır.
- b. Müşteri, bir Kullanılabilirlik Alacağına ilişkin Talebini, Talebin ortaya çıktığı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayın sona ermesinden itibaren en geç üç (3) iş günü içerisinde gönderecektir.



- c. Kullanılabilirlik Alacakları, Müşterinin Kapalı Kalma Süresinden ilk olarak etkilendiğini bildirdiği zamandan itibaren ölçülen Kapalı Kalma Süresi esas alınarak belirlenmektedir. Müşterinin eşzamanlı olarak ortaya çıkan bir Uygulama Kapalı Kalma Süresi Olayını ve bir Veri İşleme Kapalı Kalma Süresi Olayını bildirmesi durumunda, IBM çakışan Kapalı Kalma Sürelerini iki ayrı Kapalı Kalma Süresi olarak değil tek bir Kapalı Kalma Süresi şeklinde ele alacaktır. IBM, her geçerli Talep için, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, her Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca elde edilen Hizmet Seviyesi doğrultusunda geçerli olan en yüksek Kullanılabilirlik Alacağını uygulayacaktır. IBM, aynı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki aynı Olay için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu olmayacaktır.
- d. Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda verilen Kullanılabilirlik Alacaklarının toplamı, hiçbir koşulda Hizmet için Müşteri tarafından IBM'e ödenen yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde 20'sinden (%20) fazla olmayacaktır.

### 3. Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılabilirliği

Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki kullanılabilirlik	Kullanılabilirlik Alacağı (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

Kullanılabilirlik yüzdesi aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: (a) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısından (b) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkartılır ve sonuç (c) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür.

Örnek: Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde toplam 50 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 50 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 43.150 dakika	= %99,884 Ulaşılan Hizmet Seviyesi için %2 Kullanılabilirlik Alacağı
30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika	

### 4. Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesine ilişkin diğer bilgiler

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi yalnızca IBM'in Müşterileri için geçerlidir ve Hizmetin kullanıcıları, konukları, katılımcıları ve izin verilen davetliler tarafından iletilen talepler ya da IBM tarafından sağlanan herhangi bir beta ya da deneme hizmeti için geçerli değildir. Hizmet seviyesi sözleşmesi yalnızca üretim amaçlı olarak kullanılan Hizmetler için geçerlidir. Test, olağanüstü durum kurtarma, Kalite Güvence ya da geliştirme de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere üretim dışı ortamlar için geçerli değildir.