

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

1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları

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

- IBM Marketing Cloud Standard
- IBM Marketing Cloud – Additional Marketing Interactions
- IBM Marketing Cloud B2B Standard
- IBM Marketing Cloud B2B – Additional Records (Ek Kayıtlar)
- IBM Marketing Cloud – Additional User (Ek Kullanıcı)
- IBM Marketing Cloud – Additional Email Insight Opens (Ek Email Insight Open Kayıtları)
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension (Bütçe ve Masraf Planlama Uzantısı)
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users (Bütçe ve Masraf Planlama Ek Kullanıcısı)
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Connector (Bütçe ve Masraf Planlama Ek Bağlayıcısı)
- IBM Marketing Cloud Enterprise
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise
- IBM Marketing Cloud Social Audiences
- IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

2. Ücret Ölçüleri

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

- Erişim**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Erişim, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanmaya ilişkin haklardır. Müşterinin, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanabilmesi için tek bir Erişim yetkisi edinmesi gerekir.
- Yetkili Kullanıcı**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir 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 veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişim sağlanan Yetkili Kullanıcı sayısını karşılamak için yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- 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 veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları ile oluşturulmuş veya oluşturulabilecek olan toplam Bağlantı (Connection) sayısını karşılamak için yeterli sayıda yetki edinmelidir.

- d. **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 edinmelidir.
- e. **Taahhüt** - hizmetlerin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Taahhüt, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilişkili profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Taahhüdün karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- f. **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.

Olay yetkileri edinilirken, aşağıdakiler bir Olay olarak değerlendirilecektir:

(1) Pazarlama Etkileşimi

Pazarlama Etkileşimi içe dönük (inbound) veya dışa dönük (outbound) bir temas noktası/iletişim anlamına gelir. Bu iletişimlerin örnekleri arasında e-posta iletileri, mobil anında iletme (mobile push), aygıt uygulaması iletisi, tarayıcılarda görüntülenen içerik, sosyal izlenim ve reklam hedefi yer alır. Bu iletişimler anonim ya da bilinen ziyaretçi veya müşterilerle bağlantılı olabilir.

(2) Email Insights Opens

Bir Email Insights Open, bir e-posta alıcısının Müşteriden bir e-posta aldığı ve e-postayı açtığı her sefer kaydedilir.

(3) İletişim

Kişi, Social Audiences özelliği aracılığıyla ilişkili bir sosyal platforma bir Kişi Kimliği gönderme işlemiyle ilişkili Olaydır.

- g. **Eşgörünüm**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca erişilmesine ve kullanılmasına izin verilen her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

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 ücrette ve faturalama süresinde uygulanır. Seçilen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları temel 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
- IBM Marketing Cloud Enterprise – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud – Onboarding Services Upgrade

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 limit aşımı 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 sıfırlanacaktır. 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, limit aşımı miktarı sonraki ayda Müşteriye 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, 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 10 adetten fazla Yetkili Kullanıcı etkinleştirmesi durumunda, limit aşımı miktarı sonraki ayda Müşteriye fatura edilecektir ve takip eden aylardaki tüm kullanım, kullanım sayacı sıfırlanmaya 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, IBM Marketing Cloud Social Audiences ve IBM Marketing Cloud Enterprise olanağını 1.000 Olay bazında, IBM Marketing Cloud B2B Standard ve IBM Marketing Cloud B2B Enterprise olanağını 10.000 Veritabanı Kaydının katları bazında ve IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens'ı 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 Yazılımları Abonelik Süresi Yenileme Seçenekleri

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

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

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

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 Yazılımlarına dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
1	Kritik iş etkisi/hizmet kesintisi: İş açısından kritik önem taşıyan işlevsellik kullanılabilir durumda değildir veya kritik bir arızada hata oluşmuştur. Bu durum genellikle bir üretim ortamı için geçerlidir ve hizmetlere erişilemediğini, bunun da operasyonlar üzerinde kritik bir etki yarattığını ifade etmektedir. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirmektedir.	1 saat içinde	7x24
2	Önemli iş etkisi: Hizmetin bir iş özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da iş terminlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	2 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
3	Önemsiz iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğinin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
4	Asgari iş etkisi: Bir sorgu veya teknik olmayan istek	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

6. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanağına İlişkin Ek Koşullar

6.1 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.

6.2 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 işlemesi için bir işleyen (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.

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

6.4 Safe Harbor Uygunluğu

IBM, Avrupa Birliği'nden toplanan bilgilerin toplanması, kullanılması ve saklanması ile ilgili olarak ABD Ticaret Bakanlığı tarafından belirtilen USA - EU Safe Harbor (ABD - AB 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/>.

6.5 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.

6.6 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.

6.7 Mobil Anında İletme (Mobile Push) Bildirimleri

Mobil anında iletme (mobile push) bildirimleriyle ilişkili Pazarlama Etkileşimi Olayları basit anında iletme bildirimlerini, uygulama içindeki basit anında iletme bildirimlerini, zengin bildirimleri ve gelen kutusu bildirimlerini içerir. Basit anında iletme bildirimleri, uygulama içindeki iletme bildirimleri ve zengin bildirimleri gönderildikleri zamanda her bir aygıt için bir Pazarlama Etkileşimi olarak değerlendirilir. Gelen kutusu bildirimleri, gönderildikleri her bir uygulama anahtarı (appkey) için bir Pazarlama Etkileşimi olarak değerlendirilir.

Mobil anında iletme bildirimleriyle ilişkili Pazarlama Etkileşimlerinin Hesaplanması, mobil anında iletme bildirimlerini göstermemeyi seçmiş olan aygıtlara gönderilen mobil anında iletme bildirimlerinin sayısını ve uygulama kaldırıldıktan sonra aygıtlara gönderilen mobil anında iletme bildirimlerinin sayısını içerecektir. IBM, Apple ve Google geribildirim hizmetlerini düzenli olarak kullanacak ve anında iletme bildirimlerini, uygulamanın kaldırılması esasına dayalı olarak güncelleyecektir. Anında iletme bildirimlerini içeren Pazarlama Etkileşimlerine ilişkin gerekli Olay yetkisi sayısını belirlemekten Müşteri sorumludur.

6.8 Duplicate Message Send

Duplicate Message Send kuruluş seviyesinde etkinleştirilen ek bir abonelik özelliğidir. Abone olan bir Müşteri, özelliği açıp kapatabilir. Müşteri tarafından yinelenen ileti almak için girilen e-posta adresleri, gizli kopya (Bcc) adresleri olarak girilecek ve e-postanın müşteri alıcıları tarafından görülemeyecektir. Yinelenen iletinin Müşteri alıcıları değiştirilebilir. Yinelenen e-posta gizli kopya e-posta adresine gönderilemiyorsa, IBM yinelenen e-postayı yeniden gönderemeyecektir.

6.9 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.

6.10 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.

6.11 İngilizce Dışındaki Dil Sürümleri

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının 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 Yazılımlarının 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 Yazılımlarına ayrılan translations.com sistemlerinden geçirebilir.

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. Bu olanak, abonelik ve kullanım başına ödeme esasına dayalı olarak sunulur.

- 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 tıklanabilir erişim olanağı sayesinde, içeriğin uygulama içinde oluşturulmasına ve düzenlenmesine imkan tanır.
- Dinamik İçerik: Kolay anlaşılır bir işaretler ve tıklanabilir 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.
- 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.
- Reklam Bağlantısı Sayfası: Kampanyaya özgü sayfalar ve özel Web formları oluşturulması için işaretler ve tıklanabilir 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, iletimler ve tıklatma akışı verilerine erişim dahildir.
- Email Insights: Kullanıcıların gönderilecek iletilerin farklı e-posta istemcileri genelindeki görünümünü özizlemesine, müşterilerin kullandığı belirli aygıtlar ve e-posta istemcileri doğrultusunda e-posta programlarını optimize etmelerine yardımcı olması için e-posta listeleri genelindeki e-posta istemcisi kullanımını takip etmesine olanak sağlar. Email Insights, Litmus tarafından sağlanan teknoloji bileşenleri içerir.
- Journey Designer: Pazarlama uzmanlarının, bir müşteri seyahatinin haritasını çıkarmak ve ekip içinde bunu paylaşmak üzere birlikte çalışmasını sağlayan bir görsel tasarım aracıdır.
- Universal Behavior Exchange: Müşterilerin IBM Marketing Cloud içinde veri yayınlamalarını ve tümleşik üçüncü kişi uygulamalarından gelen verilere abone olmalarını sağlayan etkinleştirme teknolojisidir.
- Social Audiences: Müşterilerin belirli veya benzer hedef kitlelere pazarlama yapmak amacıyla, belirli hedef kitleleri vebunlarla ilgili reklamları, sosyal medya ağlarına göndermelerini sağlayan sosyal medya pazarlama uygulamasıdır.
- 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 içerir.

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

- a. Beş (5) adet Yetkili Kullanıcı;
- b. On (10) adet etkin program;
- c. Yıllık olarak kullanılabilir toplam üç milyon (3.000.000) Pazarlama Etkileşimi için her ay kullanılabilir iki yüz elli bin (250.000) Pazarlama Etkileşimi;
- d. Sınırsız Veritabanı Kaydı;
- e. Aylık beş bin (5.000) Social Audiences Kişi Olayı;
- f. Aylık iki yüz bin (200.000) Email Insights Open işlemi; ve
- g. Sınırsız e-posta özizlemesi. Müşteri, özizleme amacıyla bu özelliğe bir e-posta şablonunu her gönderdiğinde, bir 'e-posta özizleme' kaydedilir.

Müşteriler, ayrıca Kullanıcı, Pazarlama Etkileşimi ve Email Insights Opens için ek hacimler de satın alabilirler.

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 olanak, abonelik ve kullanım başına ödeme esasına dayalı olarak sunulur. Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağı, aşağıdaki özellikleri içermektedir:

- IBM Marketing Cloud Standard olanağı kapsamındaki 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 gerçekleştirilmesi 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.
- Müşteri İlişkileri Yönetimi (MİY) Bütünleşmesi: Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM 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. Sınırsız Pazarlama Etkileşimi;
- e. Elli bin (50.000) adet veritabanı kaydı; ve
- f. Aylık beş bin (5.000) Social Audiences Kişi Olayı;
- g. Aylık iki yüz bin (200.000) Email Insights Open işlemi; ve
- h. Sınırsız e-posta önizlemesi. Müşteri, önizleme amacıyla bu özelliğe bir e-posta şablonunu her gönderdiğinde, bir 'e-posta önizleme' kaydedilir.

Müşteriler, ayrıca Kullanıcı, Veritabanı Kayıtları ve Email Insights Opens için ek hacimler de satın alabilirler.

3. **IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension (Bütçe ve Masraf Planlama Uzantısı)**

IBM Marketing Cloud - Budget and Expense Planning, IBM'in bir üçüncü kişi çözüm ortağı olan Allocadia tarafından desteklenir ve bağımsız bir ürün olarak veya Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, Marketing Cloud Enterprise, Marketing Cloud B2B Enterprise, IBM Silverpop Engage veya IBM Campaign ile kullanılmak üzere satın alınabilir. Bu olanak, abonelik ve kullanım başına ödeme esasına dayalı olarak sunulur. Özellikleri arasında aşağıdakiler yer alır:

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

Müşterinin temel hizmetle sağlananın 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 Bağlayıcılara gereksinim duyması halinde, IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector satın alınabilir.

4. **IBM Marketing Cloud Enterprise**

Bu paket, Standard pakette bulunan yeteneklerin üzerine inşa edilmiştir. Enterprise paketinde, Allocadia tarafından desteklenen planlama ve bütçe oluşturma özelliklerine ilişkin yetki yer alır. Bu paket ayrıca, müşteri ilişkileri yönetimi yeteneklerini de içerir. Enterprise paketi aboneleri, ek Yetkili Kullanıcı yetkilerinin yanı sıra, program otomasyonuna, puanlamaya ve Email Insights için artırılmış kullanım hacimlerine de sahip olurlar. Enterprise paketi abonelerine ayrıca daha fazla sayıda Pazarlama Etkileşimi kullanma olanağı sağlanır. Bu olanak, abonelik ve kullanım başına ödeme esasına dayalı olarak sunulur.

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

- a. On (10) Yetkili Kullanıcı
- b. Sınırsız sayıda etkin program;
- c. Sınırsız Veritabanı Kaydı;
- d. Yıllık olarak kullanılacak toplam dokuz milyon (9.000.000) Pazarlama Etkileşimi için her ay kullanılacak yedi yüz elli bin (750.000) Pazarlama Etkileşimi;
- e. Aylık yirmi beş bin (25.000) Social Audiences Kişi Olayı;
- f. Sınırsız sayıda Puanlama Modeli;
- g. Aylık dört yüz bin (400.000) Email Insights Open işlemi.

- h. Sınırsız e-posta önlzemesi. Müşteri, önlzeme amacıyla bu özelliğe bir e-posta şablonunu her gönderdiğinde, bir 'e-posta önlzeme' kaydedilir.

Müşteriler, ayrıca Kullanıcı, Pazarlama Etkileşimi ve Email Insights Opens için ek hacimler de satın alabilirler.

5. IBM Marketing Cloud B2B Enterprise

Bu paket, B2B Standard pakette bulunan özelliklerin üzerine inşa edilmiştir. B2B Enterprise paketinde, Allocadia tarafından desteklenen planlama ve bütçe oluşturma özelliklerine ilişkin yetki yer alır. B2B Enterprise paketi aboneleri, ek Yetkili Kullanıcı yetkilerinin yanı sıra, program otomasyonuna, puanlamaya ve Email Insights için artırılmış kullanım hacimlerine de sahip olurlar. B2B Enterprise paketi abonelerine ayrıca daha fazla sayıda veritabanı kaydı alma olanağı da sağlanır. Bu olanak, abonelik ve kullanım başına ödeme esasına dayalı olarak sunulur.

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

- On (10) Yetkili Kullanıcı
- Sınırsız sayıda etkin program;
- Sınırsız Pazarlama Etkileşimi;
- Yüz bin (100.000) Veritabanı Kaydı;
- Aylık yirmi beş bin (25.000) Social Audiences Kişi Olayı;
- Sınırsız sayıda Puanlama Modeli;
- Aylık dört yüz bin (400.000) Email Insights Open işlemi; ve
- Sınırsız e-posta önlzemesi. Müşteri, önlzeme amacıyla bu özelliğe bir e-posta şablonunu her gönderdiğinde, bir 'e-posta önlzeme' kaydedilir.

Müşteriler, ayrıca Veritabanı Kayıtları ve Email Insights Opens için ek hacimler de satın alabilirler.

6. IBM Marketing Cloud Social Audiences

IBM Marketing Cloud Social Audiences pazarlama uzmanlarına, ücretli sosyal medyayı kullanarak müşterilerini hedefleme yeteneğini sağlar. Standard, B2B Standard, Enterprise veya B2B Enterprise Marketing Cloud paketlerinden birini satın alan Müşteriler, Social Audiences paketinin kullanım hacminden yararlanma yetkisine sahip olur. Social Audiences, ayrıca bağımsız bir ürün olarak da satın alınabilir. Bu olanak, abonelik ve kullanım başına ödeme esasına dayalı olarak sunulur.

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

- IBM Marketing Cloud Standard paketlerinden birini satın almış olan Müşteriler için: Her bir ay için beş bin (5.000) Kişi Olayı.
- IBM Marketing Cloud Enterprise paketlerinden birini satın almış olan Müşteriler için: Her bir ay için yirmi beş bin (25.000) Kişi Olayı.
- Social Audiences olanaklarını, IBM Marketing Cloud aboneliği olanaklarından bağımsız olarak satın almak isteyen Müşteriler, bu olanakları kademelendirilmiş olarak şu şekilde satın alabilirler: Beş bin (5.000), Yirmi beş bin (25.000), Yüz bin (100.000), iki yüz elli bin (250.000), beş yüz bin (500.000), bir milyon (1.000.000), İki milyon (2.000.000) ve beş milyon (5.000.000) Kişi Olayı.

7. IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send, IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Enterprise ve IBM Marketing Cloud B2B Enterprise abonelerine aşağıdaki yetenekleri sunar. Duplicate Message Send, bir IBM Marketing Cloud Müşterisinin, yasal düzenleme, uygunluk, denetim veya başka takip amaçlarıyla müşterilerine gönderilen kişiselleştirilmiş iletinin tam kopyalarını almasına olanak tanır. Duplicate Message Send şu anda yalnızca e-posta için geçerlidir. Bu olanak abonelik olarak sağlanır. Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağına ilişkin abonelik ücretine aşağıdakiler dahildir:

- Yinelenen iletilerin sınırsız gönderimi

8. Kurulum Hizmeti Olanakları

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services, kullanıcıların Marketing Cloud Standard olanağı içerisinde olanakları yapılandırmasına ve kullanılmasına olanak sağlamak üzere tasarlanan bir tedarik 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 tedarik, 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 tedarik 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 tedarik, 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.
- IBM Marketing Cloud Enterprise Onboarding Services, kullanıcıların olanakları Marketing Cloud Enterprise paketi içinde yapılandırmasına ve kullanmasına olanak sağlamak üzere tasarlanan bir tedarik ve eğitim kombinasyonudur. Bu uzaktan sağlanan hizmet paketi, bir ilk Marketing Cloud Enterprise aboneliği için zorunludur. 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 tedarik, yapılandırma ve kurulum, eğitim ve Soru ve Yanıt toplantıları dahildir.
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise Onboarding Services, kullanıcıların olanakları Marketing Cloud B2B Enterprise paketi içinde yapılandırmasına ve kullanmasına olanak sağlamak üzere tasarlanan bir tedarik ve eğitim kombinasyonudur. Bu uzaktan sağlanan hizmet paketi, bir ilk Marketing Cloud B2B Enterprise aboneliği için zorunludur. 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 tedarik, yapılandırma ve kurulum, eğitim ve Soru ve Yanıt toplantıları dahildir.
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services, Mobil Anında İletme (Mobile Push) özelliğinin avantajlarından yararlanmak isteyen IBM Marketing Cloud aboneleri tarafından isteğe bağlı olarak satın alınabilecek bir olanaktır. Bu olanak, kurulum, danışmanlık ve başlangıçta anında iletme bildirimlerinin uygulanması ve kabul testleri gibi etkinlikleri içeren en çok otuz beş (35) saatlik uzaktan sunulan hizmetler sağlar. Bu yeni başlayanlar için alıştırma hizmeti ayrıca Standard ve B2B Standard abonelerine de sağlanır.
- IBM Marketing Cloud Onboarding Service Upgrade, yalnızca önceden IBM Marketing Cloud veya IBM Silverpop alıştırma işlemlerini tamamlamış olan mevcut IBM Marketing Cloud abonelerine sağlanır. Bu olanak en çok on (10) saatlik IBM Marketing Cloud uzaktan sunulan danışmanlık hizmetleri sağlar. IBM Marketing Cloud hizmetinin alıştırılması süreci boyunca Müşteriye kılavuzluk etmek ve kullanıcıların Marketing Cloud paketleri içindeki olanakları yapılandırmalarını ve bunları kullanmalarını sağlamak üzere bir alıştırma danışmanı atanır. Alıştırma hizmetlerine yapılandırma ve kurulum, eğitim ve Soru ve Yanıt toplantıları dahildir. Bu hizmet paketinin satın alınması zorunlu değildir, ancak şu müşteri senaryolarında satın alınması önerilir: mevcut Marketing Cloud müşterilerinin daha gelişmiş Pazarlama ve Bulut kademelerine büyütme yapması, mevcut Silverpop Engage müşterilerinin Marketing Cloud paketlerinin kademelerine geçiş yapması ve mevcut bir Müşterinin mevcut Marketing Cloud eşgörünümü içinde kullanıma alıştırma kılavuzluğuna gereksinim duyan yeni pazarlama kadroları veya bölümlerinin olması.

Ek B

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

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 değerlendirilmez.
- 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 Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca 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 Yazılımlarının kullanılmadığı zaman aralığını kapsamaz:
 - (1) Planlı ya da duyurulmuş bir bakım kesintisi;
 - (2) IBM'in denetimi dışındaki olaylar ya da nedenler (örneğin, doğal afet, İnternet kesintileri, acil durum bakımı, İnternet hizmeti sağlayıcısı veya telekomünikasyon taşıyıcılarının eylemleri veya eylemsizlikleri vs.);
 - (3) Müşterinin uygulamaları, ekipmanı veya verileriyle ya da bir üçüncü kişinin uygulamalarıyla, ekipmanı veya verileriyle bağlantılı sorunlar;
 - (4) Müşterinin Hizmete erişim için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uymaması; veya
 - (5) IBM'in Müşteri ya da Müşterinin adına bir üçüncü kişinin sağlamış olduğu herhangi bir tasarıma, belirtmeye ya da yönergeye 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 Yazılımlarını 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 Müşterinin 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 belirlenir. 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, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu aynı Ay içerisindeki aynı Olay için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu olmayacaktır.
- d. Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu herhangi bir 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

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

Örnek: Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay 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.

Kabul eden:

Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı adına ("Müşteri")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyle):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

<İlgili IBM Şirketinin Ticari Unvanı adına> ("IBM")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyle):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: