

IBM Digital Analytics (IBM Dijital Analitik)

Bu Hizmet Tanımında, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmeti açıklanır. Müşteri, sözleşmeyi imzalayan taraf ile onun yetkili kullanıcılarını ve Bulut Hizmetinin alıcılarını ifade eder. İlgili Fiyat Teklifi ile Yetki Belgesi, ayrı İşlem Belgeleri olarak sağlanır.

1. Bulut Hizmeti

1.1 IBM Digital Analytics

IBM Digital Analytics, Müşterilerin Web siteleriyle etkileşim kuran Web ziyaretçilerini takip etmesine olanak sağlayan ve elde edilen bu verileri esas alan raporlar ve temel performans göstergeleri sunan bir çözümdür. Veriler, Bulut Hizmeti için Sunucu Çağruları aracılığıyla elde edilir. Bir Sunucu Çağrısı, bir Müşteri Kimliği için takip edilen bir ziyaretçi tarafından başlatılan etiketlenmiş bir olay sonucunda Bulut Hizmetine aktarılan ve bu hizmet tarafından işlenen verilerdir. Bu etiketlenmiş veriler daha sonra, ziyaretçi davranışının anlaşılmasına yardımcı olması amacıyla, Bulut Hizmeti kullanıcı arabirimi aracılığıyla sunulan raporların oluşturulması için Bulut Hizmeti tarafından işlenir. Daha fazla öngörü elde edilmesi için kullanıcı arabirimi aracılığıyla özel görünüm ve raporlar oluşturulabilir. Bulut Hizmeti temel paketinde aşağıda belirtilenler dahildir:

- a. Beş farklı endüstri sektörü için uyarlanabilen bir dizi rapordur: İçerik, İçerik/Ticaret, Finansal Hizmetler, Seyahat veya Perakendecilik. Bu raporlar, varsayılan rapor görünümünün türevleri olan görünüm biçiminde daha fazla özelleştirilebilir. Müşteriler aynı zamanda, gösterge panolarını izleyerek ve özelleştirilebilen ziyaretçi bölümlerini dışa aktararak ölçüleri yaklaşık gerçek zamanlı olarak görüntüleme olanağına sahiptir.
- b. Müşterilerin elde edilen dijital analitik verileri doğrultusunda yeni raporlar oluşturmasına olanak sağlayan bir geçici raporlama aracıdır.
- c. IBM'in değerlendirmesine bağlı olarak Müşteriye web analitiği gereksinimlerini karşılaması için uygun sayıda Müşteri Kimliği sağlanacaktır:
 - İşlem Belgelerinde D0MHQLL olarak tanımlanan IBM Digital Analytics hizmetine abone olan Müşteriler için buna ücretsiz olarak sağlanan 1-50 adet arası Müşteri Kimliği dahildir. 50 adet Müşteri Kimliği, bireysel bağımsız kimlikler olabilir ya da çok sayıda siteyi kapsayan bir ortamda, 50 adet Müşteri kimliği, genel ana kimlikler ile bağlı kimliklerin bir kombinasyonu olabilir (burada bağlı kimlikler, birleşik raporlama için bir ana kimlik oluşturabilir). 50 adedin üzerindeki herhangi bir ek Müşteri Kimliği ek ücrete tabidir. Müşteri bir bağımsız ortamdan çok sayıda siteyi kapsayan bir ortama geçiş yapmayı talep ederse, yeni verilerle sıfırdan başlayabilir.
- d. Müşteri kimliği başına on (10) sürekli rapor bölümü ve on (10) bir kerelik rapor bölümü.
- e. Müşteri kimliği başına dört (4) geriye dönük pazarlama ilişkilendirme aralığı (Attribution Window). Müşteri, bu aralıklardan üçü (3) için ayarları (aralık süresi ve ilişkilendirme mantığı) ayarlayabilir, ancak bunlardan biri (1) 1 günlük süre ve son tıklama ilişkilendirme mantığı şeklinde sabit ayarlara sahiptir.
- f. Yirmi beş (25) adet TruePath Funnel. IBM, Müşterinin gereksinimlerine ilişkin değerlendirmesi doğrultusunda, Müşteriye Müşteri Kimliği başına toplam Elli (50) adede kadar olmak üzere uygun sayıda ek TruePath Funnel sağlayabilir.
- g. IBM Digital Analytics Benchmark (IBM Dijital Analitik - Karşılaştırmalı Değerlendirme), Müşteri Kimliği başına.
- h. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange (IBM Dijital Analitik - Dijital Veri Değişimi), Müşteri Kimliği başına.
- i. IBM Digital Analytics Monitor (IBM Dijital Analitik - İzleme Programı), Müşteri Kimliği başına.
- j. IBM Digital Analytics Dashboard (IBM Dijital Analitik - Gösterge Panosu).
- k. Standart veri içe aktarma modülleri ile IBM Digital Analytics Import (IBM Dijital Analitik - İçerik Aktarma) (Kategori Tanımlama Dosyası, Kurumsal Ürünler Raporu ve Tahmin Ölçüleri).

- l. IBM Digital Analytics Export (IBM Dijital Analitik - Dışa Aktarma), Müşteri Kimliği başına.
- m. IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support (IBM Dijital Analitik - Çok Baytlı Karakter Desteği), Müşteri Kimliği başına. Bir geçiş ücreti talep edilebilir.
- n. IBM Digital Analytics Explore Live Reports (IBM Dijital Analitik - Keşif - Canlı Raporlar) üzerinde en fazla bir (1) Müşteri Kimliği etkinleştirilmiştir. Talep edilmesi durumunda, buna Digital Data Exchange uygulama programlama arabirimi eklenir.
- o. Müşteri Kimliği başına depolanan "Oturum Etkinliği Verileri", bir ziyaretçi oturumunda görüntülenen tüm sayfalar için zaman damgaları, kategoriler ve sayfa kimlikleri dahil olmak üzere ziyaretçinin oturumuyla ilgili en iyi uygulamalarda yer alan ayrıntılı kayıtları on üç (13) hafta boyunca depolar, ardından kayıtlar silinir. Bu veri silme işlemi, bu işlemin yapıldığı zaman aralıklarında, Bir Kerelik Rapor Bölümleri, Tıklama Dizisi, TruePath, Gelen Bağlantı Analizi ve Müşteri Yerinde Bağlantı Analizi raporlaması da dahil olmak üzere "kurulum" raporlamasını (kullanıcı tarafından yapılandırma ve başlatma gerektiren raporlama) etkileyecektir.
- p. Kullanıcı Kimliği başına depolanmış "LIVEview Rapor Verileri", sonuçların kullanıcı tarafından seçilen zaman aralığına ilişkin LIVEview tıklama sıklığı raporuna dönüştürülmesi için kullanılan verileri ve rapor karşıdan yükleme, dışa aktarma ve Sayfa Büyütme raporları da dahil olmak üzere bu verilerin kullanıldığı başka konuları on üç (13) hafta boyunca depolar, ardından bunlar silinir.
- q. Müşteri Kimliği başına depolanan "Ziyaretçi Etkinliği Verileri", bir ziyaretçi ile bağlantılı en iyi uygulama raporlarında yer alan sayfa geçmişini, ürünleri, pazarlama etkinliklerini, siparişleri ve diğer belirli etkinlikleri on üç (13) ay boyunca depolar, ardından bu veriler silinir. Bu veri silme işlemi, bu işlemin yapıldığı zaman aralıklarında, Profil Kesimleri analizi de dahil olmak üzere "kurulum" raporlamasını etkileyecektir.
- r. Depolanmış "LIVE Profil Verileri", Bulut Hizmeti süresi boyunca e-posta adresi, cinsiyet, yaş ve eğitim gibi ziyaretçinin kayıt verileri dahil olmak üzere bir ziyaretçinin profil niteliklerini ve ilk ziyaret tarihi, toplam harcama ve ilk referans kaynağı da dahil olmak üzere temel ziyaretçi aşamalarını depolar.
- s. Müşteri Kimliği başına depolanan "Standart Rapor Verileri", periyodik olarak yirmi yedi (27) ay boyunca Müşteri kurulumu olmaksızın her gece Bulut Hizmeti tarafından otomatik olarak işlenen en iyi uygulama raporlarını ve gösterge panolarını depolar. Bu rapor azaltma (roll-off) işlemi, müşteri rapor görünümelerini de etkileyecektir. Not: Top Line Metrics için uygulanan Top Line Metrics veri ve rapor bölümleri, Abonelik Süresi boyunca korunacaktır. Ancak periyodik olarak ilerleyen yirmi yedi (27) ay boyunca saklanan US Session %, Element Views, and Element Views/Session ölçümleri bunun dışındadır.
- t. Müşteri Kimliği bazında depolanmış "Keşfetme Oturumu Etkinliği Verileri", bir Ziyaretçi oturumunda görüntülenen tüm sayfalar için zaman damgaları, kategoriler ve sayfa kimlikleri dahil olmak üzere Ziyaretçinin oturumuyla ilgili ayrıntılı kayıtları içerir. Bulut Hizmeti, Müşterinin Keşfetme Oturumu Etkinliği Verilerini periyodik olarak ilerleyen yirmi yedi (27) ay boyunca saklayacaktır. Bu süre dolduktan sonra Explore Oturumu Etkinliği Verileri silinir. Bu verilerin silinmesi (roll-off), bir Explore raporunun işlenebileceği temel olan geçmişe yönelik veri aralığını etkiler.
- u. Müşteri Kimliği bazında depolanmış "Keşfetme Raporu Verileri", Bulut Hizmeti tarafından işlenen standart raporları, anlık belirlenen raporları ve gösterge panolarını içerir. Bulut Hizmeti, Müşterinin Keşfetme Raporlarını periyodik olarak ilerleyen yirmi yedi (27) ay boyunca saklayacaktır.

1.2 İsteğe Bağlı Özellikler

1.2.1 IBM Digital Analytics Impression Attribution (IBM Dijital Analitik - Pazarlama İlişkilendirmesi)

Müşterilerin, pazarlama izlenimlerinin (örneğin, banner reklamlarının görüntülenmesi, ekran bileşenleri, birleştirilmiş videolar, mikro siteler, vs.) kendi Web sitelerinde ziyaretçilerin müşteriye dönüşümünü nasıl etkilediğini anlamak için ziyaretçilerin başka sitelerde görüntüledikleri içeriği takip etmesine olanak sağlayan bir çözümdür.

1.2.2 IBM Digital Analytics Lifecycle (IBM Dijital Analitik Yaşam Çevrimi)

Müşterilerin, site ziyaretçilerinin belirli bir süre içerisinde temel site etkileşim aşamalarına ulaşıp ulaşmadıklarını değerlendiren raporlar oluşturmalarına olanak sağlayan bir çözümdür.

1.2.3 IBM LIVEmail

Müşterilerin, hedefli e-posta kampanyaları gerçekleştirmek için ziyaretçi segmentleri oluşturmasına ve bu segmentleri bir dizi sertifikalı E-posta Hizmet Sağlayıcısına aktarmasına olanak sağlayan bir çözümdür.

1.2.4 IBM Digital Analytics Digital Data Feed (IBM Dijital Analitik - Dijital Veri Akışı)

Müşterilerin Bulut Hizmeti üzerinde kullanılabilir olan işlenmemiş verilerini içeren bir günlük veri dışı aktarımını doğrudan tanımlamasına ve zamanlamasına olanak sağlamak için Müşterilere bir veri akışı yapılandırması ve etkinleştirme modülü sağlayan bir çözümdür.

1.2.5 IBM Digital Analytics Multichannel (IBM Dijital Analitik - Çok Kanal)

Bu hizmet, üç (3) adet ek veri içe aktarma çözümü sağlar. Bunlar aşağıda belirtilen şekildedir:

- Çok Kanallı İçe Aktarma
- Ziyaretçi Kayıt Alanlarını İçe Aktarma
- Veri Uzantılarını İçe Aktarma

Müşteri Kimliği başına yetki verilen Data Extensions (Veri Uzantıları) içe aktarma sayısı, Müşterinin İşlem Belgesinde belirtilir.

1.2.6 IBM Digital Analytics Digital Data Feed Services (IBM Dijital Analitik - Dijital Veri Akışı Hizmetleri)

Bu hizmet, IBM Digital Analytics Export uygulaması kapsamında devreye alınan bir veri akışı yapılandırma ve etkinleştirme modülü sağlar. Bu hizmet, Müşterinin Bulut Hizmeti içerisinde bulunan işlenmemiş verilerini kapsayan günlük veri dışı aktarımını doğrudan tanımlamasını ve zamanlamasını sağlar. Veri dışı aktarımının teslim edilecek çıktısı, her Ziyaretçinin önceki gün gerçekleştirdiği sayfa görüntüleme, ürün görüntüleme, alışveriş, sipariş, kayıt ve diğer takip edilen etkinliklerine ilişkin belirli bilgileri içeren tanımlanmış bir biçimlendirmeye sahip çok sayıda dosyadan (IBM Digital Analytics Export kullanıcı arabirimi aracılığıyla seçtiğiniz gibi) oluşmaktadır.

1.2.7 IBM Digital Analytics Retention Extension (IBM Dijital Analitik - Saklama Süresini Uzatma)

Retention Extension, Müşteriye, aşağıda belirtilen şekillerde, depolanmış belirli veri öğelerinin daha uzun bir süre boyunca elde tutulması seçeneğini sunar:

- Oturum Etkinliği Verilerinin ek 12 hafta boyunca saklanması
- Ziyaretçi Etkinliği Verilerinin ek 12 ay boyunca saklanması
- Standart Rapor Verilerinin ek 12 ay boyunca saklanması

1.2.8 IBM Digital Analytics Explore Retention Extension (IBM Dijital Analitik - Keşif - Saklama Süresini Uzatma)

Explore Retention Extension, Müşteriye, aşağıda belirtilen şekillerde, depolanmış belirli veri öğelerinin daha uzun bir süre boyunca elde tutulması seçeneğini sunar:

- İlgili olduğu şekilde, IBM Digital Analytics Explore veya IBM Explore verilerinin ek 12 ay boyunca saklanması.
- İlgili olduğu şekilde, IBM Digital Analytics Explore veya IBM Explore raporlarının ek 12 ay boyunca saklanması.

1.2.9 IBM Digital Analytics Additional Marketing Attribution Windows (IBM Dijital Analitik - Pazarlama İlişkilendirme Aralıkları)

Additional Marketing Attribution Windows, Müşteriye Bulut Hizmetine dahil olan varsayılan miktarın ötesindeki bir dizi ek geriye dönük pazarlama ilişkilendirme zaman aralığını kullanma yetkisi verir. Abone olunan pazarlama ilişkilendirme zaman aralıklarının miktarı toplam miktardır, her Müşteri Kimliği bazında değildir. Çok sayıda Müşteri Kimliğine tahsis edilen bir pazarlama ilişkilendirme zaman aralığı, yetki kapsamında çok sayıda ilişkilendirme zaman aralığı olarak sayılır.

1.3 IBM Digital Analytics Additional Report Segments (IBM Dijital Analitik - Ek Rapor Segmentleri)

Additional Report Segments, Müşteriye Bulut Hizmetine dahil olan varsayılan miktarın ötesindeki bir dizi ek sürekli ve bir kerelik rapor bölümünü kullanma yetkisi verir. Abone olunan ek rapor bölümü miktarı, her Müşteri Kimliği ile kullanılabilir. Her 10 adet ek rapor bölümü, her Müşteri Kimliği için 10 adet sürekli rapor bölümü ile 20 adet bir kerelik rapor bölümü sağlar.

1.3.1 IBM Digital Analytics Explore Unrestricted Reports (IBM Dijital Analitik - Keşif - Sınırsız Sayıda Rapor)

Explore Unrestricted Reports, Müşteriye her ay sınırsız sayıda Explore raporu kullanma yetkisi verilmesi için IBM Digital Analytics aboneliğine dahil olan Explore Raporu yetkilerinin sayısını artırır.

1.4 Kurulum Hizmetleri

1.4.1 IBM Digital Analytics One-Time Setup (IBM Dijital Analitik - Bir Kerelik Kurulum)

Bu kurulum hizmetine Müşterinin ilk Müşteri Kimliği için 40 saate kadar uzaktan uygulama ve kullanmaya alıştırtma hizmetleri dahildir. Hizmetler, Müşterinin Bulut Hizmetine erişiminin etkinleştirildiğinin IBM tarafından Müşteriye bildirmesinden itibaren 90 gün içerisinde, 40 saatin tamamını kullanmış olup olmadığı dikkate alınmaksızın sona erer.

1.4.2 IBM Digital Analytics Additional Client ID Implementation Entity ID On-Demand Setup (IBM Dijital Analitik Ek Müşteri Kimliği Uygulaması Kuruluş Kimliği İsteğe Bağlı Kurulumu)

Bu hizmet, IBM Digital Analytics Bir Kerelik Kurulumu aracılığıyla sağlanan ilk Kuruluş Kimliği uygulamasını aşan ek Kuruluş Kimliği/Kimlikleri için her biri sekiz (8) saate kadar olmak üzere uygulama hizmetleri sağlar.

1.5 Uzaktan Sunulan Hizmetler

1.5.1 IBM Digital Analytics Consulting Services (IBM Dijital Analitik Danışmanlık Hizmetleri)

Müşteri tarafından belirlenen analitik amaçlarıyla 20 saate kadar uzaktan danışmanlık hizmetleri sağlar. Analizin niteliği Müşteri ile IBM analisti arasındaki görüşmede belirlenir. Analizin IBM analisti tarafından elverişli olarak değerlendirilmesi gerekir. Hizmetler, Taahhüt başına satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, hangisi daha sonraysa, satın alma tarihinden ya da Müşteriye IBM tarafından Bulut Hizmetine erişiminin sağlandığının bildirildiği tarihten doksan (90) gün sonra sona erer.

1.5.2 IBM Digital Analytics Managed Implementation Services (IBM Dijital Analitik - Yönetilen Uygulama Hizmetleri)

Müşterinin etiketleme gereksinimlerini karşılamak üzere, özel bir küresel Javascript dosyası ile bu Javascript dosyasının bakımı için gereken belgeleri sağlayarak bir Web etki alanı için en çok 50 saatlik bir hızlandırılmış referans değer verilerini elde etme hizmeti sunar. Hizmetler, Taahhüt başına satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, hangisi daha sonraysa, satın alma tarihinden ya da Müşteriye IBM tarafından Bulut Hizmetine erişiminin sağlandığının bildirildiği tarihten doksan (90) gün sonra sona erer.

2. İçeriğin ve Verilerin Korunması

Veri İşleme ve Veri Koruma sayfasında (Veri Sayfası), işlenmesi mümkün olan İçeriğin türü, ilgili işleme etkinlikleri, veri koruma özellikleri ve İçeriğin saklanması ve iadesine ilişkin Bulut Hizmetine özgü bilgiler sağlanır. Bulut Hizmetinin ve varsa, veri koruma özelliklerinin kullanımına ilişkin herhangi bir ayrıntı ya da açıklama ve koşullar, Müşterinin sorumlulukları da dahil olmak üzere bu maddede belirtilmiştir. Müşteri tarafından seçilen seçeneklere bağlı olarak, Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımı için geçerli olabilecek birden fazla Veri Sayfası mevcut olabilir. Veri Sayfası, yalnızca İngilizce dilinde kullanılabilir ve yerel dilde mevcut değildir. Taraflar, yerel kanunların ya da teamüllerin uygulamaları dikkate alınmaksızın, İngilizce dilini anladıklarını ve bu dilin, Bulut Hizmetlerinin satın alınmasına ve kullanımına ilişkin uygun bir dil olduğunu kabul ederler. Bulut Hizmeti ve bu kapsamda mevcut olan hizmetler için aşağıdaki Veri Sayfası/Sayfaları geçerlidir. Müşteri, i) IBM'in yalnızca kendi takdirinde olmak üzere Veri Sayfasını/Sayfalarını muhtelif zamanlarda değiştirebileceğini ve ii) anılan değişikliklerin önceki sürümlerin yerini alacağını kabul eder. Veri Sayfasında/Sayfalarında yapılacak herhangi bir değişikliğin amacı, i) mevcut taahhütlerin iyileştirilmesi ya da daha açık hale getirilmesi, ii) benimsenmiş güncel standartlara ve geçerli kanunlara uygunluğun sürdürülmesi ya da iii) ek taahhütler sağlanması olacaktır. Veri Sayfasında/Sayfalarında yapılacak hiçbir değişiklik, bir Bulut Hizmetinin veri korumasını esaslı olarak azaltmayacaktır.

Geçerli Veri Sayfalarının Bağlantıları:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413338838241>

Müşteri, bir Bulut Hizmeti için mevcut veri koruma özelliklerini sipariş etmek, etkinleştirmek ya da kullanmak üzere gerekli işlemleri gerçekleştirmekten sorumludur ve İçeriğe ilişkin herhangi bir veri koruma kanununun gereksinimlerinin ya da diğer hukuki gereksinimlerin yerine getirilmesi de dahil olmak üzere anılan işlemleri gerçekleştirmemesi durumunda Bulut Hizmetlerinin kullanımına ilişkin sorumluluğu kabul eder.

İçeriğe dahil olan kişisel veriler için Avrupa Genel Veri Koruma Yönetmeliğinin (EU/2016/679) (GDPR) geçerli olması durumunda ve geçerli olduğu ölçüde, IBM'in <http://ibm.com/dpa> adresinde yer alan Veri İşleme Ek Sözleşmesi ve Veri İşleme Ek Sözleşmesi Ek(ler)i geçerli olacaktır ve atıfta bulunulması yoluyla Sözleşmeye dahil edilmiştir. Bu Bulut Hizmeti için geçerli olan Veri Sayfaları, Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki olarak geçerli olacaktır. Veri İşleme Ek Sözleşmesi uygulanıyorsa, IBM'in değişiklikleri Alt İşleyenlere bildirme yükümlülüğü ve Müşterinin söz konusu değişikliklere itiraz etme hakkı Veri İşleme Ek Sözleşmesinde belirtildiği şekilde uygulanacaktır.

3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, Yetki Belgesinde belirtildiği şekilde Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. Hizmet Seviyesi taahhüdü bir garanti değildir. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi yalnızca Müşteriye sağlanır ve yalnızca üretim ortamlarındaki kullanımlar için geçerli olur.

3.1 Kullanılabilirlik Alacakları

Müşteri, iş üzerinde kritik etkisi olan ve Bulut Hizmetini kullanılamaz hale getiren bir sorundan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirimini 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 3 iş günü içerisinde bir destek bildirimini talebinin gönderilmesi gerekir. Geçerli Hizmet Seviyesi Sözleşmesi talebine ilişkin telafi ücreti, Bulut Hizmetinin sağlanmadığı üretim sistemi işlemleri boyunca geçen süre ("Kapalı Kalma Süresi") esas alınarak Bulut Hizmeti için gelecekte Müşteri tarafından düzenlenecek bir faturaya alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapalı kalma olayını raporladığı zamandan başlayıp Bulut Hizmetinin yeniden çalışmaya başladığı zamana kadar geçen süre esas alınarak ölçülür ve bu süreye şunlar dahil değildir: planlı ya da önceden duyurulmuş bir bakım için yapılan kesintiler, IBM'in kontrolü dışında ortaya çıkan nedenler, Müşteri ya da üçüncü kişi içeriğinin veya teknolojisinin, tasarımlarının ya da yönergelerinin yarattığı sorunlar, desteklenmeyen sistem yapılandırmaları ve platformları ya da diğer Müşteri hataları ya da Müşteriden kaynaklanan güvenlik sorunları veya Müşterinin güvenlik testleri. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu her Ay boyunca Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Sözleşmenin yürürlükte olduğu herhangi bir aya ilişkin toplam telafi ücreti, Bulut Hizmetinin yıllık ücretinin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

Paket halindeki Bulut Hizmetleri (paket haline getirilmiş ve birleşik tek bir fiyat karşılığında tek bir ürün olarak satılan bağımsız Bulut Hizmeti ürünleri) için telafi ücreti, her bağımsız Bulut Hizmetinin aylık abonelik ücreti değil, paket halindeki Bulut Hizmetinin aylık tek birleşik fiyatı temel alınarak hesaplanacaktır. Müşteri, herhangi bir zamanda, pakete dahil olan bağımsız Bulut Hizmetlerinden yalnızca birine ilişkin talep gönderebilecektir.

3.2 Hizmet Seviyeleri

"Gelen Veri Elde Edilmesi", gelen verilerin Bulut Hizmeti gelen veri işleme bileşenleri aracılığıyla elde edilmesi anlamına gelir.

Bulut Hizmeti	Geçerli Hizmet Seviyesi	
	Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içerisindeki uygulama kullanılabilirliği	Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay sırasındaki Gelen Verilerin Elde Edilmesi işleminin kullanılabilirliği
IBM Digital Analytics	E	E

Bulut Hizmeti	Geçerli Hizmet Seviyesi	
	Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içerisindeki uygulama kullanılabilirliği	Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay sırasındaki Gelen Verilerin Elde Edilmesi İşleminin kullanılabilirliği
IBM Digital Analytics Lifecycle	E	H
IBM Digital Analytics Impression Attribution	E	E
IBM Digital Analytics Multichannel	E	H
IBM Digital Analytics for Social Media	E	H
IBM LIVEmail	E	H
IBM Digital Analytics Explore	E	H
IBM Digital Analytics Digital Data Feed	E	H

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Ödemeler (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
%99,949'dan az	%2
%98,999'dan az	%5
%97,999'dan az	%12
%97,000'dan düşük	%20

* Aylık abonelik ücreti, Bulut Hizmetinin bir IBM Çözüm Ortağından edinilmiş olması durumunda, talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda geçerli olan Bulut Hizmeti 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 çıkartılır ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür.

4. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek, e-posta, çevrimiçi destek sistemi, Canlı Sohbet ve telefon aracılığıyla sağlanır ("Teknik Destek" olarak anılacaktır). IBM'in https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html adresinde bulunan hizmet olarak sunulan yazılım destek el kitabı, teknik destekle ilgili iletişim bilgilerinin yanı sıra diğer bilgi ve süreçleri içerir. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

5. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

5.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Milyon Sunucu Çağrısı (MSC), Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bir Sunucu Çağrısı, bir Kuruluş Kimliği için takip edilen bir ziyaretçi tarafından başlatılan etiketlenmiş bir olay sonucunda Bulut Hizmetine aktarılan ve bu hizmet tarafından işlenen verilerdir. Farklı Kuruluş Kimlikleri tarafından işlenen bir Sunucu Çağrısı, her özel Kuruluş Kimliği için bir özel Sunucu Çağrısı olarak kabul edilecektir. Bir Kuruluş Kimliği, Bulut Hizmeti üzerinde bulunan ve Müşterinin bir veya daha fazla Web sitesinden işlenmiş verileri içerebilecek verilere erişim haklarını

ayırır ve/veya denetler. Her MSÇ yetkisi, bir Milyon Sunucu Çağrısını ifade eder. İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca işlenecek Sunucu Çağrısı sayısının karşılanması için yeterli sayıda Milyon Sunucu Çağrısı yetkisi edinilmelidir.

- Milyon Pazarlama İzlenimi, Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Pazarlama İzlenimi, bir web sayfasında yer alan reklamın veya banner'ın her görüntülenmesidir. Her Milyon Pazarlama İzlenimi yetkisi, Bulut Hizmeti tarafından elde edilen ve işlenen bir Milyon Pazarlama İzlenimini temsil eder. Müşterinin İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca işlenen Pazarlama İzlenimi sayısının karşılanması için yeterli sayıda Milyon Pazarlama İzlenimi yetkisi edinilmelidir.
- Kuruluş Kimliği, Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Kuruluş Kimliği, Bulut Hizmeti içerisinde temsil edilen herhangi bir kuruluşa verilen özgün bir tanıtıcıdır. Müşterinin İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetinde tanımlanan Kuruluş Kimliklerinin karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmelidir. Bulut Hizmeti için Kuruluş Kimliği (genellikle Müşteri Kimliği olarak ifade edilir), Bulut Hizmeti üzerinde bulunan ve bir veya daha fazla Web sitesinden işlenen verileri kapsayabilecek verilere erişim haklarını ayırır ve/veya denetler.
Bu Bulut Hizmeti ürününün amaçları uyarınca, bir Müşteri Kimliği ile bir Kuruluş Kimliği aynı anlamdadır.
- Taahhüt, hizmetlerin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Taahhüt, bir eğitim etkinliği, iş analizi ya da bir teslim edilecek malzemeye dayalı hizmet etkinliği dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere profesyonel ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşmaktadır. Her bir Taahhüdü kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.

5.2 Kurulum Ücretleri

Bir kerelik kurulum ücreti, sipariş edilen her kurulum hizmeti için İşlem Belgesinde belirtilen tarifeye uygun olarak fatura edilecektir.

İsteğe bağlı kurulum ücreti, sipariş edilmesi durumunda, her kurulum hizmeti için İşlem Belgesinde belirtilen tarifeye uygun olarak fatura edilecektir.

5.3 Limit Aşımı Ücretleri

Müşterinin Bulut Hizmetini (1 Ocak itibarıyla başlayan takvim yılı esas alınarak) herhangi bir üç aylık dönemde fiili kullanımının Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen yetki düzeyini üç (3) kez aşması durumunda, Müşteriye, geçerli Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde ifade edilen limit aşımı tarifelerine uygun olarak ilgili limit aşımı miktarı için fatura kesilecektir.

5.4 İsteğe Bağlı Ücretler

İsteğe Bağlı ücretler, İşlem Belgesinde belirtildiği şekilde, Müşteri tarafından İsteğe Bağlı parçanın etkinleştirilmesi talep edildiğinde geçerli olacaktır. Etkinleştirildiğinde, Müşteriye İşlem Belgesinde belirtilmiş olan ücret doğrultusunda fatura edilecektir.

5.5 Uzaktan Sağlanan Hizmet Ücretleri

Anılan uzaktan sağlanan hizmet için İşlem Belgesinde belirtilen tarife uyarınca bir uzaktan sağlanan hizmet ücreti fatura edilecektir ve hizmetin kullanım süresi, uzaktan sağlanan hizmetin kullanılmış olup olmaması dikkate alınmaksızın satın alınmasından 90 gün sonra sona erecektir.

5.6 Faturalama Sıklığı

IBM, vade bitiminde ödenecek olan limit aşım ücretleri ve kullanım tipi ücretleri dışında, seçili faturalama sıklığına bağlı olarak, ödenmesi gereken ücretler için faturalama sıklığı süresinin başında Müşteriye fatura düzenleyecektir.

6. Süre ve Yenileme Seçenekleri

Bulut Hizmetinin süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, Bulut Hizmetine erişimlerinin etkinleştirildiğinin IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Yetki Belgesinde Bulut Hizmetinin, otomatik olarak mı yenileneceği, sürekli kullanım esasına göre mi işleneceği yoksa kullanım süresinin sonunda sona mı ereceği belirtilir.

Otomatik yenileme için: Müşteri, sürenin sona erme tarihinden en az doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını yenilemeyeceğini bildirmedeği sürece, Bulut Hizmeti Yetki Belgesinde belirtilen süreye uygun olarak kendiliğinden yenilenir. Yenilemeler, fiyat teklifinde belirtilen yıllık fiyat artışına tabidir.

Otomatik yenilemenin, IBM'in Bulut Hizmetinin geri çekileceğine dair bildiriminden sonra olması durumunda, yenileme süresi, hangisi önce ise, mevcut yenileme süresinde veya duyurulan geri çekme tarihinde sona erecektir.

Sürekli kullanım için: Müşteri, doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını sona erdireceğine ilişkin bildirim gönderinceye kadar, Bulut Hizmeti aylık kullanım esasına göre kullanılmaya devam edecektir. Bulut Hizmeti, doksan (90) günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

7. Ek Koşullar

7.1 Genel

Müşteri, IBM'in bir basın veya pazarlama iletişimde Müşteriyi Bulut Hizmetlerinin bir abonesi olarak kamuya açık bir şekilde referans verebileceğini kabul eder.

Müşteri, Bulut Hizmetlerini tek başına veya diğer ürünlerle veya hizmetlerle birlikte, aşağıda belirtilen yüksek riskli faaliyetlerden herhangi birini desteklemek amacıyla kullanamaz: Nükleer tesisler, toplu taşıma sistemleri, hava trafik kontrol sistemleri, otomotiv kontrol sistemleri, silah sistemleri, hava aracı navigasyonu veya iletişimi veya Bulut Hizmeti hatasının ölüm veya ciddi bir bedensel yaralanma tehdidi doğurabileceği diğer herhangi bir etkinliğin tasarlanması, inşası, denetimi veya bakımı.

7.2 Etkinleştirme Yazılımları

Bulut Hizmeti için, Bulut Hizmetinin kullanımını kolaylaştırmak amacıyla Müşterinin kendi sistemlerine karşıdan yüklediği etkinleştirme yazılımının kullanılması gerekir. Müşteri, etkinleştirme yazılımını yalnızca Bulut Hizmetinin kullanımıyla bağlantılı olarak kullanabilir. Etkinleştirme yazılımı "OLDUĞU GİBİ" esasıyla sağlanır.

7.3 IBM Digital Analytics Benchmark Service

Benchmark Hizmetleri, Bulut Hizmetinin standart bir parçası olsa da, katılım isteğe bağlıdır. Müşteri cm_support@us.ibm.com adresinden Teknik Destek ile iletişim kurarak katılmamayı seçebilir. IBM'in Benchmarking Hizmetlerini sağlaması için, özet verileri olarak kullanılmak üzere tek IBM müşterisine ait belirli temel performans göstergesi ölçülerinin hazırlanması, erişilmesi, işlenmesi ve analiz edilmesi gerekir ve bu özet verileri, tüm katılan IBM Müşterilerinden elde edilen verilerin birleşimine ilişkin bir rapor oluşturulması amacıyla kullanılacaktır. IBM, Müşterinin herhangi bir özet verisini Müşteriyi ya da Müşterinin ürün markalarını veya markalarını ya da herhangi bir ziyaretçiyi tanımlayacak biçimde halka açık hale getirmeyecek ya da bunları herhangi bir üçüncü kişiye açıklamayacaktır. IBM Benchmarking raporları, bunların içeriği ve birleşik veriler IBM'e aittir ve IBM'in gizli bilgileridir.

7.4 IBM Digital Analytics Test Müşteri Kimlikleri

Müşteriye, üretim dışı ortamlarda test amacıyla kullanılmak üzere bir (1) Müşteri Kimliği (Test Müşteri Kimliği olarak adlandırılır) sağlanacaktır. Müşteri cm_support@us.ibm.com adresinden Teknik Destek ile iletişim kurarak, Müşteri başına toplam on (10) adede kadar ek Test Müşteri Kimliği talep edebilir. Test Müşteri Kimlikleri gün başına 100.00 Sunucu Çağırısıyla sınırlanmıştır. Tek bir gün içinde 100.000'den fazla Sunucu Çağırısı alındığında, IBM, bir Test Müşteri Kimliğinden veri elde edilmesini derhal durdurabilir. Test Müşteri Kimliklerinin yalnızca test amaçlarıyla kullanılması amaçlandığından, etkinleştirilen özellikler sınırlıdır ve bu Kimlikler için toplanan ve işlenen veriler en çok beş (5) hafta boyunca elde tutulacaktır. Müşteri, Test Müşteri Kimliği verilerine ilişkin raporlara IBM Digital Analytics aracılığıyla ya da IBM Digital Analytics Explore ürününün sınırlı bir sürümü aracılığıyla erişebilir. Test Müşteri Kimliği raporlarında ziyaretçi kaydı verileri sağlanmaz. Aşağıdakilerden herhangi birinin gerçekleşmesi durumunda test raporları devre dışı bırakılır ve tüm test verileri silinir: (a) birbirini izleyen otuz (30) gün boyunca Test Müşteri Kimliğinde hiçbir kullanıcı oturum açmazsa veya (b) birbirini izleyen otuz (30) gün boyunca Test Müşteri Kimliğine hiçbir veri gönderilmezse. Arka arkaya altı (6) ay boyunca aktif olmadığında bir Test Müşteri Kimliği tamamen silinecektir.

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: