

IBM Silverpop Engage

Bu Hizmet Tanımı, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmetini açıklamaktadır. Müşteri, şirket, şirketin yetkili kullanıcıları ya da Bulut Hizmetinin alıcıları anlamına gelir. İlgili Fiyat Teklifi ile Yetki Belgesi, ayrı İşlem Belgeleri olarak sağlanmıştır.

1. Bulut Hizmeti

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

IBM Silverpop Engage aboneliği aşağıdaki yetenekleri sağlamaktadır:

- a. İleti Oluşturma ve İletme: Web tabanlı bir düzenleme aracı, kullanıcıların ileti içeriğini oluşturmasına ve düzenlemesine olanak sağlar ve bağlantı takibine, kişiselleştirmeye ve dinamik içeriğe işaretler ve tıklat biçiminde erişim sunar.
- b. İleri Düzey Kesimlere Ayırma: kesimlere ayırma yetenekleri, kullanıcıların kişileri davranış, profil ve tercih verileri doğrultusunda hedeflemesine olanak sağlamaktadır.
- c. Çok Sayıda Kanal Üzerinden İleti Gönderimi: bütünleştirilmiş kampanya iletileri e-posta, sosyal, Web ve mobil dahil olmak üzere çeşitli kanallar üzerinden gönderilebilir. Silverpop Engage, tutarlı ve kişiselleştirilmiş bir deneyimin sunulması için Müşteri temas noktalarının bütünleştirilmesine olanak sağlayan özellikler içerir.
- d. Otomatikleştirilmiş Kampanyalar: basit damlama stratejisi kampanyalarından karmaşık, çok sayıda temas noktası bulunanlara kadar pazarlama programları oluşturmak için bir görsel kampanya oluşturma aracı kullanılabilir. Her fırsatın bireysel eylemlerini esas alan fırsat geliştirme kampanyaları kullanarak, bir fırsat yönlendirildiğinde veya belirli bir işlemi gerçekleştirdiğinde otomatikleştirilmiş iletiler gönderin.
- e. Puanlama: 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 derecelendirilebilir. Kişiler belirli bir puana ulaştığında, pazarlama otomasyonu özellikleri bu kişileri uygun takip için yönlendirir.
- f. Web Takibi: Müşteri, kişilerin örneğin, hesap makinelerini, canlı sohbetleri ve sosyal düğmelerini kullanarak kendisiyle nasıl çevrimiçi iletişim kurduğunu izleyebilir ve ardından kişiyi bir pazarlama programına taşımak ya da Müşterinin davranış puanlaması modeline dahil etmek için bu davranışları kullanabilir.
- g. Reklam Bağlantı Sayfaları ve Web Formları: özel sayfalar oluşturulmasında kullanılacak sorgu bilgilerini yakalayan reklam bağlantı sayfaları ve Web formları tasarlanabilir ve yayınlanabilir.
- h. Raporlama: e-posta kampanyaları, sosyal ve mobil dahil olmak üzere çeşitli pazarlama kanallarını kapsayan 80'den fazla özelleştirilebilen rapor mevcuttur.
- i. İlişkisel Tablolara: satın alımlara, etkinliklere katılıma, faaliyetlere ilişkin çok sayıda veri satırı depolanabilir ve bunlar tek kayıtla eşlenerek bütünsel bir Müşteri görünümü elde edilebilir. Bu veriler, sorgularda ve kesimlere ayırmada, dinamik içerikte ve iletilerin kişiselleştirilmesinde kullanılabilir.
- j. İşletmeler Arası Fırsat Yönetimi: fırsatları yönetme ve puanlama, pazarlama hattı boyunca fırsatları geliştirmek için otomasyondan yararlanma ve Müşterinin pazarlama çabalarını azami düzeye çıkarma olanağı sağlar.
- k. Sosyal: organizasyonlar, e-posta pazarlaması iletilerini sosyal ağ oluşturma sitelerinde paylaşabilir ve sonuçlara ilişkin ayrıntılı raporlar oluşturabilir, e-posta gönderimleriyle eşzamanlı olarak iletiler yükleyebilir ya da yüklenmesini zamanlayabilir ve bir arkadaşınıza-iletin Web sayfasına bir bağlantı ekleyebilir ya da ileti gövdesine bir arkadaşınıza-iletin formu ekleyebilir.

- I. Uygulama Programlama Arabirimleri: REST, SOAP ve XML iletişim kuralları kullanılarak Silverpop Engage API Suite olanağına erişilebilir ve bu olanak, standart Web iletişim kurallarını (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) ve dosya biçimlerini (XML, CSV, TSV, PSV) kullanmaktadır. Gerçek zamanlı talepler ve yanıtlar HTTP/HTTPS aracılığıyla ve veri paketleri FTP/ FTPS aracılığıyla taşınır.

Bir Silverpop Engage aboneliği beş (5) adet gönderen etki alanını, bir (1) adet özel markalı barındırma etki alanını ve ona (10) kadar ortamı kapsar. Yılda üç milyondan fazla e-posta iletileri gönderme taahhüdü olan müşteriler, özel olarak ayrılmış bir İnternet iletişim kuralı (IP) adresi almaya hak kazanır.

1.2 İsteğe Bağlı Abonelik Hizmetleri

İsteğe bağlı abonelik hizmetleri ek ücret karşılığında sağlanmaktadır:

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

- i. IBM Silverpop Web Analytics Integrations
Silverpop Engage (tek Org) ile aşağıdaki Web analitiği sistemlerinden biri arasında bütünleşme sağlamaktadır: IBM Digital Analytics ya da Adobe Omniture.
- j. IBM Silverpop WebEx Integration
Cisco WebEx ürünün bir eşgörünümü ile kullanım için Engage ürün işlevlerini sağlar. Bu bütünleştirme, katılımcı oturumunu ve profil verilerini Silverpop Engage İlişkisel Tablosuna aktarır. Müşteri, WebEx lisansını ayrıca satın almalıdır.
- k. IBM Silverpop Citrix Integration
Citrix GoToWebinar, GoToMeeting veya GoToTraining ürünlerinin bir eşgörünümü ile kullanım için Engage ürün işlevlerini sağlar. Bu bütünleştirme, katılımcı oturumunu ve profil verilerini Silverpop Engage İlişkisel Tablosuna aktarır. Müşteri, Citrix lisansını ayrıca satın almalıdır.
- l. IBM Silverpop Transact Magento Integration
Magento eşgörünümü tarafından oluşturulan ilgili işlemsel e-posta hizmetinin, Silverpop Transact işlemsel e-posta hizmeti aracılığıyla yönlendirilmesini sağlar. Magento için de lisans gereklidir ve Müşteri, bu lisansı satıcı firmadan ayrıca satın almalıdır.
- m. IBM Silverpop CRM Integration
Müşterinin ticari olarak mevcut olan, Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM gibi belirli müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) sistemleri ile Silverpop Engage arasında veri eşitlemesi gerçekleştirmesine olanak sağlamaktadır. Bütünleşme, tek MİY sistemi eşgörünümü ve tek Silverpop Engage veritabanıyla sınırlıdır. Bu olanağa, Scribe ile bütünleştirme dahil değildir. Söz konusu türde bir bütünleştirme gerekirse, IBM Silverpop CRM Integration with Scribe olanağı kullanılmalıdır.
- n. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
Müşterinin ticari olarak mevcut olan belirli müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) sistemleri ile Silverpop Engage arasında veri eşitlemesi gerçekleştirmesine olanak sağlamaktadır. Bütünleşme, tek MİY sistemi eşgörünümü ve tek Silverpop Engage veritabanıyla sınırlıdır. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe, Scribe tarafından sağlanan üçüncü kişi teknolojisine dayanır veya bu teknolojiyi içerir.
- o. IBM Silverpop Additional IP Address
Bir ek IP adresinin ücretidir.
- p. IBM Silverpop Email Insights
Müşterinin e-posta tasarımlarının görünümünü çok sayıda farklı e-posta istemcisi (Gmail, Outlook, iPhone ve Android de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere) çapında özizlemesine, müşterilerin kullandığı belirli aygıtlar ve e-posta istemcileri doğrultusunda e-posta programlarının optimize edilmesine yardımcı olması için e-posta adresi listeleri çapındaki e-posta istemcisi kullanımını takip etmesine, her özgün e-posta alıcısının tercih edilen aygıtını belirlemesine ve bu tercih doğrultusunda hedefli içerik göndermesine ve coğrafi konum, ortalama etkileşim süresi ve tercih edilen e-posta istemcisi ya da aygıt gibi ek veriler aracılığıyla alıcı seviyesindeki kayıtları otomatik olarak güncellemesine olanak sağlar. Bir e-posta alıcısı, Müşteriden bir e-posta aldığı anda ve e-postayı açtığı anda, bir 'e-posta açma' kaydedilir. Müşteri, özizleme amacıyla bu özelliğe bir e-posta şablonunu her gönderdiğinde, bir 'e-posta özizleme' kaydedilir. Email Insights, Litmus tarafından sağlanan teknoloji bileşenleri içerir.
- (1) Silverpop Email Insights – Bronze, her ay için 10 adede kadar e-posta özizleme ve 10.000 adet e-posta açma olanağı sağlar
 - (2) Silverpop Email Insights – Silver, her ay için 50 adede kadar e-posta özizleme ve 200.000 adet e-posta açma olanağı sağlar
 - (3) Silverpop Email Insights – Gold, her ay için 500 adede kadar e-posta özizleme ve 2.000.000 adet e-posta açma olanağı sağlar
 - (4) Silverpop Email Insights – Platinum, her ay için 1.000 adede kadar e-posta özizleme ve 5.000.000 adet e-posta açma olanağı sağlar
- Müşteri ayrıca, gereksinimlerinin satın almış olduğu paketle sağlanan e-posta özizleme ya da e-posta açma işlemi sayısını aşması durumunda, ilgili olduğu şekilde, IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview ya da IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens ürünlerinden birini satın alarak yetkili olduğu miktarı artırabilir.

q. IBM Silverpop Mobile Engage

Müşterilerin kendi akıllı telefon uygulamalarından veri toplamasını ve anında ileti bildirimleri (iPhone, iPad ve Android dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere) göndermesini sağlar. Bu ürünün işlevleri arasında, Müşterinin akıllı telefon uygulamasıyla katılımını teşvik eden kişiye özel anında ileti bildirimleri gönderme yeteneği yer alır. Uygulamanın anında ileti bildirimleri göndermesini ve aynı zamanda Silverpop'a aygıt kaydettirmesini ve olay göndermesini sağlayan bir SDK programı sağlanır.

2. Güvenlik Tanımı

Bu Bulut Hizmeti, IBM'in <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> adresinde sağlanan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar hizmetine ilişkin veri güvenliğine ve gizlilik ilkelerine ve bu bölümde sağlanan tüm ek koşullara uygundur. IBM'in veri güvenliği ve gizlilik ilkelerinde yapılacak hiçbir değişiklik, Bulut Hizmetinin güvenliğini azaltmayacaktır.

Bu Bulut Hizmeti, ABD-AB Safe Harbor sertifikalıdır.

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

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

3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

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

3.1 Kullanılabilirlik Alacakları

Müşteri, Bulut Hizmetinin kullanımını etkileyen bir Olaydan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirimini kaydettirmelidir. Müşteri, her türlü sorun tanılama ve çözümleme sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin karşılanmasına ilişkin bir hata ortaya çıktığında, sözleşmenin yürürlükte olduğu ayın sona ermesinden itibaren üç iş günü içerisinde bir destek bildirim 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 kesilecek bir faturaya alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapanma olayını raporladığı zamandan başlayıp Bulut Hizmetinin yeniden yüklendiği zamana kadar geçen süre esas alınarak ölçülür ve bu süre, planlı ya da önceden duyurulmuş bir bakım için yapılan kesintiye, IBM'in denetimi dışında ortaya çıkan nedenleri, Müşteri ya da üçüncü kişi içeriğinin veya teknolojisinin yarattığı sorunları, tasarımları ya da yönergeleri, desteklenmeyen sistem yapılandırmalarını veya platformlarını ya da diğer Müşteri hatalarını ya da Müşteri kökenli güvenlik sorunlarını veya Müşterinin güvenlik testlerini içermez. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, her Sözleşmenin Geçerli Olduğu Ay boyunca Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Herhangi bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda verilen telafi ücretinin toplamı, Bulut Hizmeti için yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde yirmisinden fazla olmayacaktır.

3.2 Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içerisindeki kullanılabilirlik	Telafi ücreti (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
%99 – %99,949	%2
%98 – %98,999	%5

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içerisindeki kullanılabilirlik	Telafi ücreti (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
%97 – %97,999	%10
%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 yüzdesi 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.

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	= Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %98,884 oranında kullanılabilirlik için %2 oranında kullanılabilirlik alacağı
43.200 toplam dakika	

4. Teknik Destek

Teknik destek, abonelik süresi boyunca, geçerli olduğu şekilde, Bulut Hizmeti ve Etkinleştirme Yazılımı için sağlanır. Bu teknik destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

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

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

5. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

5.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Erişim** - Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bir Erişim, Bulut Hizmetini kullanma hakkıdır. Müşterinin, Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetini kullanmak için tek Erişim yetkisi edinmesi gerekir.
- Adreslenebilir Aygıt** - Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bir Adreslenebilir Aygıt, üzerine bir uygulamanın kurulduğu ve Bulut Hizmeti tarafından adreslenebilen bir aygıttır. Bulut Hizmeti tarafından adreslenebilen her uygulama kurulumu, ayrı bir Adreslenebilir Aygıt olarak addedilir. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti tarafından raporlanan Adreslenebilir Aygıt sayısını karşılamak için yeterli sayıda yetkiye sahip olmalıdır.
- Uygulama Eşgörünümlü** - Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bulut Hizmetine bağlı olan bir Uygulamanın her bir eşgörünümlü için bir Uygulama Eşgörünümlü yetkisi edinilmelidir. Bir Uygulamanın çok sayıda bileşeni varsa, ayrı bir amaca ve/veya kullanıcı tabanına hizmet veren ve Bulut Hizmetine bağlanabilen ya da Bulut Hizmeti tarafından yönetilen her bileşen ayrı bir Uygulama olarak kabul edilir. Ayrıca, bir Uygulama için test, geliştirme, hazırlık ve üretim ortamlarının her biri Uygulamanın ayrı eşgörünümleri olarak kabul edilir ve her biri için bir yetki edinilmelidir. Aynı ortamdaki çok sayıda Uygulama eşgörünümlünün her biri, Uygulamanın ayrı eşgörünümleri olarak kabul edilir ve her biri için ayrı bir yetki edinilmelidir. Müşterinin, Yetki Belgesinde (PoE) ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine bağlanan Uygulama Eşgörünümlü sayısını karşılamak için yeterli sayıda Yetki edinmesi gerekir.

- d. **Yetkili Kullanıcı** - Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek ölçü birimidir. Müşteri, herhangi bir yöntemle, doğrudan ya da dolaylı herhangi bir şekilde (örneğin: bir çoklama programı, aygıt ya da uygulama sunucusu aracılığıyla) Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş her özgün Yetkili Kullanıcı için ayrı, özel olarak tahsis edilmiş yetkiler edinmelidir. Müşterinin, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilen Yetkili Kullanıcıların sayısını karşılamaya yetecek sayıda yetki edinmesi gerekir.
- e. **Dijital İleti** - Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Dijital İleti, Bulut Hizmeti tarafından yönetilen veya işlenen elektronik iletişimidir. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti kapsamında işleme konan toplam Dijital İleti sayısını karşılamak için yeterli sayıda yetkiye sahip olmalıdır.
- f. **Taahhüt** – Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bir Taahhüt, Bulut Hizmeti ile bağlantılı profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Taahhüdün karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- g. **Olay** - Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Olay yetkileri hesaplanırken, Bulut Hizmetinin kullanımıyla ilgili belirli bir olayın ortaya çıkma sayısı esas alınır. Olay yetkileri Bulut Hizmetine özeldir ve olayın tipi başka bir Bulut Hizmeti veya olay tipine ilişkin diğer Olay yetkileriyle değiştirilemez, onların yerine kullanılamaz veya onlarla birleştirilemez. Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirlenen ölçüm süresi boyunca ortaya çıkan her olayı kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.
- h. **Eşgörünüm** - Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi içerisinde erişilmesine ve kullanılmasına izin verilen her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- i. **Güvenilirlik Kimliği** - Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Güvenilirlik Kimliği, bir IP adresi ve/veya etki alanının birleşiminden oluşur ve e-posta sağlama hizmetinin iyileştirilmesi için kullanılır. Müşteri için Bulut Hizmetinde oluşturulacak Güvenilirlik Kimliklerinin sayısının karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- j. **Bin Veritabanı Kaydı** - Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek 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 Bulut Hizmeti tarafından işlenebilecek toplam Veritabanı Kaydı sayısını karşılamak için yeterli sayıda Bin Veritabanı Kaydı yetkisi edinilmelidir.

5.2 Kurulum Ücretleri ve İsteğe Bağlı Ücretler

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

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

e. IBM Silverpop Fast Start Setup

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

f. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup

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

g. IBM Silverpop Customer Enablement Setup

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

h. IBM Silverpop Managed Enablement Setup

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

i. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup

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

j. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup

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

- k. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup
Bu hizmet, 300 saate kadar uzaktan sağlanan ürün danışmanlığı ve teknik danışmanlık, en iyi uygulamalar ve Silverpop Engage olanağının önerilen kullanımına ilişkin rehberlik sağlamaktadır. Buna, Müşteri ile kararlaştırıldığı şekilde, keşif, proje planı ve kaynak planı geliştirme, danışmanlık, bütünleştirme planlaması ve tasarımı, belgeleme ve proje yönetimi dahil olabilir. Bu hizmet, satın alındıktan sonra 12 ay içinde kullanılmalıdır.
- l. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup
Bu hizmet, liste ve e-posta tasarımlarının içe aktarılması, kesimlere ayırma yönetimi, puanlama modelinin oluşturulması, varlık hazırlama/yapılandırma, kampanya devreye alma, raporlama ve Müşteri adına diğer ürün içi etkinlikler dahil olmak üzere 50 saate kadar uzaktan sağlanan yönetilen hizmetler sunmaktadır. Yönetilen hizmetler için Silverpop standart dönüşü, standart tek e-posta etkinlikleri için 5 iş günüdür. Bazı etkinlikler, daha uzun üretim döngüleri gerektirebilir. Bu hizmet, satın alındıktan sonra 6 ay içinde kullanılmalıdır.
- m. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup
Bu hizmet, liste ve e-posta tasarımlarının içe aktarılması, kesimlere ayırma yönetimi, puanlama modelinin oluşturulması, varlık hazırlama/yapılandırma, kampanya devreye alma, raporlama ve Müşteri adına diğer ürün içi etkinlikler dahil olmak üzere 150 saate kadar uzaktan sağlanan yönetilen hizmetler sunmaktadır. Yönetilen hizmetler için Silverpop standart dönüşü, standart tek e-posta etkinlikleri için 5 iş günüdür. Bazı etkinlikler, daha uzun üretim döngüleri gerektirebilir. Bu hizmet, satın alındıktan sonra 12 ay içinde kullanılmalıdır.
- n. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup
Bu hizmet, liste ve e-posta tasarımlarının içe aktarılması, kesimlere ayırma yönetimi, puanlama modelinin oluşturulması, varlık hazırlama/yapılandırma, kampanya devreye alma, raporlama ve Müşteri adına diğer ürün içi etkinlikler dahil olmak üzere 250 saate kadar uzaktan sağlanan yönetilen hizmetler sunmaktadır. Yönetilen hizmetler için Silverpop standart dönüşü, standart tek e-posta etkinlikleri için 5 iş günüdür. Bazı etkinlikler, daha uzun üretim döngüleri gerektirebilir. Bu hizmet, satın alındıktan sonra 12 ay içinde kullanılmalıdır.
- o. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup ve IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup
Bu hizmet, IBM Silverpop Engage tarafından kullanılan tek IP adresinin artırılması için 30 günlük bir süre içerisinde 35 saate kadar uzaktan sağlanan yönetilen hizmetler sunmaktadır. Güvenilirliğin sağlanması amacıyla kapsama iki adede kadar kritik olmayan, zamana duyarlı olmayan e-posta eklenmiştir (kendi kendini yürüten HTML için hazır posta içeriği gereklidir). Bu hizmet, çok sayıda harici etkene bağlı olduğundan, beyaz listeye alınmanın ya da IP yaygınlaştırmanın başarılı olacağını garanti etmemektedir.
- p. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services
Bu hizmette 15 saate kadar uzaktan ürün danışmanlığı sağlanır; bu hizmete şunlar dahildir: mobil hesabın sağlanması, pazarlamacılar için mobil özellikler konusunda eğitim, geliştiriciler için bir saate kadar uygulama eğitimi, telefonla veya toplantı biçiminde ürünle ilgili Sorular ve Yanıtlar oturumu. Bu hizmet satın alımdan sonra 90 içinde kullanılmalıdır.
- q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services
Bu hizmette şunların bir bileşimi sağlanır: 20 saate kadar e-posta veya telefonla yapılan soru ve yanıt oturumu, Android veya iOS bildirim hizmetlerini kullanan herhangi iki yerel uygulama üzerinde ilk anında ileti bildirim uygulamasının kabul testi döngüsü, bir saate kadar olmak üzere pazarlamacılar için uzaktan konsol eğitimi ve geliştiriciler için uygulama eğitimi. Bu hizmet satın alımdan sonra 90 içinde kullanılmalıdır.
- r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services
Bu hizmette şunların bir bileşimi sağlanır: 30 saate kadar e-posta veya telefonla yapılan soru ve yanıt oturumu, isteğe bağlı olarak 30 dakikalık toplantı, Android veya iOS bildirim hizmetlerini kullanan herhangi dört yerel uygulama üzerinde ilk anında ileti bildirim uygulamasının kabul testi döngüsü, iki saate kadar anında ileti bildirim kampanya stratejisi hizmetleri, IBM Silverpop Engage Mobile ile uyumlu bir IBM veya üçüncü kişi yazılımına ilişkin bir saatlik yazılım bütünleştirme desteği. Bu hizmet satın alımdan sonra 90 içinde kullanılmalıdır.

5.3 Kısmi Aylık Ücretler

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

5.4 Limit Aşımı Ücretleri

Ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetinin gerçek kullanımı Yetki Belgesinde belirtilen yetkiyi aşarsa, limit aşımı miktarı İşlem Belgesinde belirtilen şekilde Müşteriye fatura edilecektir.

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

Limit aşımı ücretleri, Yetki Belgesinde (PoE) 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, gerçek ileti kullanımının anılan 12 aylık ölçüm sürelerinin tamamı için yetkili ileti sayısını aşması durumunda muaccel olacaktır.

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

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

a. Örnek 1:

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

b. Örnek 2:

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

6. Sürekli Hizmetler Aboneliği

6.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

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

6.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

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

6.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

Bu hizmet, çözüm ortaklarını etkinleştirmek için Silverpop danışmanı tarafından sağlanacaktır. Buradaki amaç, pazarlama otomasyon yeteneklerinin ve uygulamalarının benimsenmesini hızlandıracak ürün yardımı sağlamaktır. Bu olanak, Müşteri projelerinde çözüm ortaklarına tahsis edilecek saatleri içeren 12 aylık bir programdır. Projeye dayalı iş olarak gerçekleştirilmesi amaçlanmamıştır, bunun yerine, Silverpop danışmanı tarafından başlatılan, sürekli yapılandırılmış yardıma ve öğrenmeye yöneliktir. Bu hizmet, yılda 12 saati aşmayacaktır.

6.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

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

6.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

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

6.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

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

7. 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 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, Bulut Hizmeti Yetki Belgesinde belirtilen süreye uygun olarak kendiliğinden yenilenir.

8. Etkinleştirme Yazılımı

Bu Bulut Hizmeti, yalnızca Bulut Hizmetinin süresi boyunca ve Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımı ile bağlantılı olarak kullanılacak olan etkinleştirme yazılımları içermektedir.

9. Genel

9.1 Gizlilik Bildirimi ve İlkesi

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

Müşteri, IBM'in Bulut Hizmetinin normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla kendisinden (Müşterinin çalışanlarından ve yüklenicilerinden) Bulut Hizmetinin kullanımına ilişkin kişisel bilgiler toplayabileceğini bildiğini ve bu bilgilerin toplanmasına izin verdiğini kabul eder. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya Müşteriyle olan etkileşimlerin kişiselleştirilmesi amacıyla Bulut Hizmetlerinin etkinliğine ilişkin kullanım istatistikleri ve bilgileri toplamak için yapmaktadır. Müşteri, IBM'in toplanan kişisel bilgileri, yukarıda belirtilen amaç uyarınca IBM, diğer IBM şirketleri ve bunların alt yüklenicileri içerisinde, IBM'in ve alt yüklenicilerinin iş yaptıkları herhangi bir yerde, geçerli yasalara uygun olarak işlemesi için Müşteri tarafından izin alınacağını ya da alınmış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin toplanan kişisel bilgilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

9.2 Dağıtım Listeleri

Müşteri, ilgili kişilerle arasında önceden bir iş ilişkisi ya da kişisel ilişki bulunmadığı sürece, özel olarak Müşteriden iletişim almak amacıyla bir dağıtım listesine dahil edilmesi için izin vermiş olmayan kişileri içeren herhangi bir dağıtım listesini IBM Bulut Hizmetiyle 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.

9.3 Yeniden Satış Yapılmaması

Müşteri, Bulut Hizmetini yeniden satamaz ya da IBM'in önceden verilmiş yazılı izni olmaksızın üçüncü kişilere (Müşteri adına çalışan çalışanlar ya da yükleniciler hariç) Bulut Hizmetine erişim olanağı sağlayamaz.

9.4 Veri Saklama

Bulut Hizmetlerinin belirli veri öğeleri, Bulut Hizmeti 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, Sürenin sona erdirilmesini ya da sona ermesini izleyen 30 gün içerisinde bu veri öğelerinin ve diğer ilgili Müşteri verilerinin tüm kopyaları IBM tarafından imha edilebilir. Müşteri, Bulut Hizmetiyle birlikte kullanılmak üzere sağlanan tüm içeriğin yedek kopyalarını saklayacaktır.

9.5 Üçüncü Kişi Kodu Bildirimleri

Bu Bulut Hizmeti, aşağıda belirtilen yazılımları içermektedir ve bunlar kötü amaçlarla kullanılamaz: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson ve packtag.