

## IBM Silverpop Engage

Bu Hizmet Tanımında, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmeti açıklanır. 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 sağlar:

- 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 işaretlerle ve tıklat biçiminde erişim sunar.
- b. Gelişmiş Segmentasyon: segmentasyon yetenekleri, kullanıcıların kişileri davranış, profil ve tercih verileri doğrultusunda hedeflemesine olanak sağlar.
- 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 kullanılarak, bir fırsat yönlendirildiğinde veya belirli bir işlemi gerçekleştirdiğinde otomatikleştirilmiş iletiler gönderilebilir.
- 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 vardır.
- i. İlişkisel Tablolar: 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 segmentasyonda, 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 paylaşma ve sonuçlara ilişkin ayrıntılı raporlar oluşturma, e-posta gönderimleriyle eşzamanlı olarak iletiler yükleme ya da yüklenmesini zamanlama olanağı sağlar ve "bir arkadaşına ilet" Web sayfasına bir bağlantı eklenebilir ya da ileti gövdesine bir-arkadaşa-ilet formu eklenebilir.
- l. 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, SFTP) ve dosya biçimlerini (XML, CSV, TSV, PSV) kullanmaktadır. Gerçek zamanlı talepler ve yanıtlar HTTP/HTTPS aracılığıyla ve veri paketleri FTP/SFTP aracılığıyla taşınır.

Bir Silverpop Engage 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.

## 1.1 İsteğe Bağlı Abonelik Hizmetleri

İsteğe bağlı abonelik hizmetleri ek ücret karşılığında sağlanmaktadır:

### a. IBM Silverpop Engage Transact

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. IBM Marketing Cloud Transact, özellikle faturalar, bildirimler, uyarılar, seyahat programları, vs. gibi işlemsel veya tetiklenmiş iletilerin özgün gereksinimlerine yönelik olarak tasarlanan özel olarak ayrılmış bir gönderim mimarisidir. Şirketin halihazırda iletileri tetiklemek için kullandığı bir sisteme bağlanabilir. Ürünle birlikte bir IP adresi ve özel etki alanı, bağlantı ve ileti teslimat takibi, geri dönen ileti ve yanıt yönetimi ve ileti dağıtımı, etkinliği ve teslimatı ölçülerinin takibi sunulmaktadır.

- IBM Silverpop Engage – Database olanağına abone olan müşteriler, IBM Silverpop Transact for Engage – Database 1000 Digital Messages yetkileri de edinmelidir.

### b. IBM Silverpop Multi-Factor Authentication

Bir Silverpop Engage hesabına bir Web tarayıcısı aracılığıyla erişim sağlanması için kullanıcının kullanıcı adı/parola bileşiminin yanı sıra bir ikincil oturum açma gereksinimi olarak bir kimlik doğrulama kodunun kullanımını destekleyen işlevsellik sağlar.

### c. IBM Silverpop Social Sign-in

Bir şirketin formdaki alanların manuel olarak doldurulması yerine sosyal kimlik kaydı seçeneğini sunan Web formları oluşturmasına olanak sağlar. Social Sign-In, Janrain tarafından sağlanan üçüncü kişi teknolojisine dayanır veya bu teknolojiyi içerir. Social Sign-in teknolojisinin kullanılması, Social Sign-In ve altta yatan Janrain teknolojisi kullanılarak erişilen ilgili sosyal oturum açma ağlarının hüküm ve koşulları ile kullanılabilirliğine bağlıdır.

### 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 sağlar. 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 sağlar.

- i. IBM Silverpop Web Analytics Integrations  
Silverpop Engage (tek Kuruluş) ile aşağıdaki Web analitiği sistemlerinden biri arasında bütünleşme sağlar: IBM Digital Analytics ya da Adobe Omniture.
- j. IBM Silverpop WebEx Integration  
Cisco WebEx ürünün bir eşgörünümü ile birlikte kullanılmak üzere Engage ürün işlevlerini sağlar. Bu bütünleştirme, katılımcı oturumunu ve profil verilerini Silverpop Engage İlişkisel Tablosuna aktarır. Müşteri, WebEx lisansını ayrıca satın almalıdır.
- k. IBM Silverpop Citrix Integration  
Citrix GoToWebinar, GoToMeeting veya GoToTraining ürünlerinin bir eşgörünümü ile birlikte kullanılmak üzere Engage ürün işlevlerini sağlar. Bu bütünleştirme, katılımcı oturumunu ve profil verilerini Silverpop Engage İlişkisel Tablosuna aktarır. Müşteri, Citrix lisansını ayrıca satın almalıdır.
- 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 özizlemesi' 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, <http://www.ibm.com/cloud/data-security> adresinde sağlanan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin IBM'in veri güvenliği ve gizlilik ilkelerine ve bu bölümde sağlanan tüm ek koşullara uygundur. IBM'in veri güvenliği ve gizlilik ilkelerinde yapılacak hiçbir değişiklik, Bulut Hizmetinin güvenliğinin derecesini azaltmayacaktır.

Bu Bulut Hizmeti, ABD-AB Safe Harbor sertifikalıdır.

## 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 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 bildirim kaydını kaydettirmelidir. Müşteri, her türlü sorun tanılama ve çözümleme sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin koşulları karşılanmadığında, sözleşmenin yürürlükte olduğu ayın sona ermesinden itibaren üç iş günü içerisinde bir destek sorun kaydı talebinin gönderilmesi gerekir. Geçerli Hizmet Seviyesi 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 itibaren 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 yirmisinden (%20) fazla olmayacaktır.

### 3.2 Hizmet Seviyeleri

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 – %99,949	%2
%98 – %98,999	%5
%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 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.

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 %99,884 oranında kullanılabilirlik için %2 oranında kullanılabilirlik alacağı
43.200 toplam dakika	

#### 4. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek, e-posta, çevrimiçi destek sistemi, Canlı Sohbet ve telefon aracılığıyla sağlanır. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Destek Saatleri İçindeki Yanıt Süresi Hedefleri
1	<b>Kritik düzeyde iş etkisi/hizmet kesintisi:</b> 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 eder. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirir.	1 saat içinde
2	<b>Önemli düzeyde iş etkisi:</b> Hizmetin bir özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da Müşteri iş teslim tarihlerine uyamama riski ile karşı karşıya kalır.	2 iş saati içinde
3	<b>Önemsiz düzeyde iş etkisi:</b> Hizmetin ya da işlevselliğinin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde
4	<b>Asgari düzeyde iş etkisi:</b> Bir sorgu veya teknik olmayan istek	1 iş günü içinde

#### 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. Müşteri, Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetini kullanmak için tek bir Erişim yetkisi edinmelidir.
- 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. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti tarafından bildirilecek Adreslenebilir Aygıt sayısının karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş 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 eşgörünümünün her biri, Uygulamanın ayrı eşgörünümleri olarak kabul edilir ve her biri için ayrı bir yetki edinilmelidir. Müşterinin, Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine bağlanan Uygulama Eşgörünümü sayısını karşılamak için yeterli sayıda Yetki edinmesi gerekir.

- d. **Yetkili Kullanıcı** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir 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 ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş Yetkili Kullanıcı sayısının karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- e. **Dijital İleti** - Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Dijital İleti, Bulut Hizmeti tarafından yönetilen veya işlenen elektronik iletişimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti tarafından yönetilen ya da işlenen Dijital İletilerin toplam sayısının karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş 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 edinilmelidir.
- g. **Olay** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği 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 ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca gerçekleşen her olayın karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- h. **Eşgörünüm** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi sırasında erişime ve kullanıma açılan 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 ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti tarafından işlenebilecek toplam Veritabanı Kaydı sayısını karşılamak için yeterli sayıda Bin Veritabanı Kaydı yetkisi edinmelidir.

## 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 Engage Basic Onboarding Services  
IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services, kullanıcıların IBM Silverpop Engage'i yapılandırmasına ve kullanmasına olanak sağlamak üzere tasarlanan, tedarik süreci desteği ve ürün danışmanlığı hizmetlerinden oluşan bir bileşimdir. Bu uzaktan sağlanan hizmet, en fazla 15 saatlik hizmet sağlar ve IBM Silverpop Engage'e ilişkin ilk abonelikte birlikte satın alınması gerekir. 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 hizmetleri; tedarik süreci desteğini, yapılandırma ve kurulumu, ürün danışmanlığını ve Soru - Yanıt olanağını içerir.
- e. IBM Silverpop Engage Onboarding Services  
IBM Silverpop Engage Onboarding Services, kullanıcıların IBM Silverpop Engage'i yapılandırmasına ve kullanmasına olanak sağlamak üzere tasarlanan, tedarik süreci desteği ve ürün danışmanlığı hizmetlerinden oluşan bir bileşimdir. Bu uzaktan sağlanan hizmet, en fazla 30 saatlik hizmet sağlar ve IBM Silverpop Engage'e ilişkin ilk abonelikte birlikte satın alınması gerekir. 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 hizmetleri; tedarik süreci desteğini, yapılandırma ve kurulumu, ürün danışmanlığını ve Soru - Yanıt olanağını içerir.
- f. IBM Silverpop Engage Mobile Onboarding  
Silverpop Engage Mobile Onboarding Services, Mobil Anında İleti (Mobile Push) özelliğinden yararlanmak isteyen Silverpop Engage aboneleri tarafından isteğe bağlı olarak satın alınabilecek bir olanaktır. Bu olanak, kurulum, danışmanlık, anında ileti bildirimlerinin ilk uygulanması ve kabul testleri gibi etkinlikleri içeren en çok otuz beş (35) saatlik uzaktan sunulan hizmetler sağlar. Bu yeni başlayanlar için alıştırma hizmeti ayrıca IBM Marketing Cloud Standard ve IBM Marketing Cloud B2B Standard abonelerine de sağlanır.
- g. 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.
- h. IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) Setup ve IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) On Demand Setup  
Bu hizmet, Müşterinin tesisinde 8 saat süren bir günlük bir (1) Silverpop Engage eğitimi sağlar. Her gün, sekiz saatlik eğitim ve uygulama içerir (birden fazla kısa ara ve bir saatlik yemek arası dahil). Gündem, Müşterinin öğrenmek istediği konuları kapsayacak şekilde uyarlanabilir. Seyahat masrafları dahil değildir ve hizmet bildirimini aracılığıyla ayrı olarak faturalanacaktır.
- i. IBM Silverpop Fast Start Setup  
Bu hizmet, Müşterinin Silverpop Engage olanağına alıştırılması için 15 saate kadar uzaktan ürün danışmanlığı sağlar. 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 etkinleştirilmesi. Saatler, Silverpop ortamının ilk kurulumunun ilk 90 günü içerisinde kullanılmalıdır.
- j. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup  
Bu hizmet, Müşterinin Silverpop Engage olanağına alıştırılması için 30 saate kadar uzaktan ürün danışmanlığı sağlar. 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 etkinleştirilmesi. Program saatleri, Silverpop ortamının ilk kurulumunun ilk 90 günü içerisinde kullanılmalıdır.

k. IBM Silverpop Customer Enablement Setup

Bu hizmet, 300 saate kadar uzaktan sağlanan ürün danışmanlığı ve teknik danışmanlık, en iyi uygulamalar ve IBM Silverpop Engage çözümünün önerilen kullanımına ilişkin rehberlik sağlar. Buna, Müşteri ile kararlaştırıldığı şekilde, keşif, proje planı ve kaynak planı geliştirme, danışmanlık, bütünleştirme planlaması ve tasarımı, belgeleme ve proje yönetimi dahil olacaktır. Bu hizmet ek olarak, liste ve e-posta tasarımlarının içe aktarılması, segmentasyon 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.

l. IBM Silverpop Managed Enablement Setup

Bu hizmet, 150 saate kadar uzaktan sağlanan ürün danışmanlığı ve teknik danışmanlık, en iyi uygulamalar ve IBM Silverpop Engage olanağının önerilen kullanımına ilişkin rehberlik sağlar. Buna, Müşteri ile kararlaştırıldığı şekilde, keşif, proje planı ve kaynak planı geliştirme, danışmanlık, bütünleştirme planlaması ve tasarımı, belgeleme ve proje yönetimi dahil olacaktır. Bu hizmet ek olarak, liste ve e-posta tasarımlarının içe aktarılması, segmentasyon 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.

m. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup

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

n. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup

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

o. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup

Bu hizmet, 300 saate kadar uzaktan sağlanan ürün danışmanlığı ve teknik danışmanlık, en iyi uygulamalar ve Silverpop Engage olanağının önerilen kullanımına ilişkin rehberlik sağlar. Buna, Müşteri ile kararlaştırıldığı şekilde, keşif, proje planı ve kaynak planı geliştirme, danışmanlık, bütünleştirme planlaması ve tasarımı, belgeleme ve proje yönetimi dahil olabilir. Bu hizmet, satın alındıktan sonra 12 ay içinde kullanılmalıdır.

p. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup

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

q. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup

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



- r. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup  
Bu hizmet, liste ve e-posta tasarımlarının içe aktarılması, segmentasyon yönetimi, puanlama modelinin oluşturulması, varlık hazırlama/yapılandırma, kampanya devreye alma, raporlama ve Müşteri adına diğer ürün içi etkinlikler dahil olmak üzere 250 saate kadar uzaktan sağlanan yönetilen hizmetler sunar. Yönetilen hizmetler için Silverpop standart dönüşü, standart tek e-posta etkinlikleri için 5 iş günüdür. Bazı etkinlikler, daha uzun üretim döngüleri gerektirebilir. Bu hizmet, satın alındıktan sonra 12 ay içinde kullanılmalıdır.
- s. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup ve IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup  
Bu hizmet, bir hizmet sağlanabilirliği uzmanıyla 1 saatlik bir strateji görüşmesi, IBM Silverpop Engage tarafından kullanılan tek IP adresinin artırılması için 30 günlük bir süre içerisinde 25 saate kadar uzaktan sağlanan yönetilen hizmetler ve bir hizmet sağlanabilirliği uzmanıyla 1 saatlik bir bilgi alma görüşmesi sağlar. 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.
- t. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services  
Bu hizmette 15 saate kadar uzaktan ürün danışmanlığı sağlanır; bu hizmete şunlar dahildir: mobil hesabın sağlanması, pazarlamacılar için mobil özellikler konusunda eğitim, geliştiriciler için bir saate kadar uygulama eğitimi, telefonla veya toplantı biçiminde ürünle ilgili Sorular ve Yanıtlar oturumu. Bu hizmet satın alındıktan sonra 90 içinde kullanılmalıdır.
- u. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services  
Bu hizmette şunların bir bileşimi sağlanır: 20 saate kadar e-posta veya telefonla yapılan soru ve yanıt oturumu, Android veya iOS bildirim hizmetlerini kullanan herhangi iki yerel uygulama üzerinde ilk anında ileti bildirim uygulamasının kabul testi döngüsü, bir saate kadar olmak üzere pazarlamacılar için uzaktan konsol eğitimi ve geliştiriciler için uygulama eğitimi. Bu hizmet satın alındıktan sonra 90 içinde kullanılmalıdır.
- v. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services  
Bu hizmette şunların bir bileşimi sağlanır: 30 saate kadar e-posta veya telefonla yapılan soru ve yanıt oturumu, isteğe bağlı olarak 30 dakikalık toplantı, Android veya iOS bildirim hizmetlerini kullanan herhangi dört yerel uygulama üzerinde ilk anında ileti bildirim uygulamasının kabul testi döngüsü, iki saate kadar anında ileti bildirim kampanya stratejisi hizmetleri, IBM Silverpop Engage Mobile ile uyumlu bir IBM veya üçüncü kişi yazılımına ilişkin bir saatlik yazılım bütünleştirme desteği. Bu hizmet satın alındıktan sonra 90 içinde kullanılmalıdır.

### 5.3 Kısmi Aylık Ücretler

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

### 5.4 Aşım Ücretleri

Ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetinin fiili 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 süresiyle 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, 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 olanağın kullanımını yenilemeyeceğini bildirmedeği sürece, Bulut Hizmeti Yetki Belgesinde belirtilen süreye uygun olarak kendiliğinden yenilenir.

Sürekli kullanım için: Müşteri, doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağın 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.

## 8. Etkinleştirme Yazılımları

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

## 9. Genel

### 9.1 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.

### 9.2 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.

### 9.3 Veri Saklama

Bulut Hizmetinin belirli veri öğeleri, Bulut Hizmeti içerisinde aşağıda belirtilen şekilde saklanacaktır: Veritabanları (iletişim sorumlusu listeleri) ve şablonlar - son kullanımdan sonra 450 gün (etkin olarak kullanılan veritabanları ve şablonlar hizmet etkin olduğunda süresiz olarak saklanır); e-posta iletileri, içeriği ve e-posta tıklama izleme verileri, kullanılmayan veya etkin olmayan veritabanları ve şablonları - iletinin gönderilme tarihinden sonra 450 gün; bilinen veya kimliği doğrulanan ziyaretçiler için Web takibi - 180 gün; anonim ziyaretçiler için Web takibi - 30 gün (kullanıcının kimliği 30 gün içinde öğrenilirse kayıtlar "bilinen veya kimliği doğrulanan" şeklinde ayarlanabilir); ve Evrensel Davranışlar - 180 gün ("Veri Saklama Süresi").

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

### 9.4 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.

### 9.5 İngilizce Dışındaki Dil Sürümleri

Müşteri, Bulut Hizmetinin İngilizce dışında dillerdeki sürümlerine erişimin ve bunların kullanımının, kullanıcı arabiriminin çevrilmesi amacıyla üçüncü bir kişi teknoloji ortağı olan translations.com'un işlevlerini temel aldığı anlar ve bunu kabul eder. Bulut Hizmetinin İngilizce dışındaki dil sürümlerini kullanırken, Bulut Hizmeti kullanıcı arabirimi, bu arabirim aracılığıyla erişilebilen Müşteri verilerini ve içeriği şifresiz olarak kullanıcı arabiriminin Müşterinin isteği üzerine çevrilmesi amacıyla özel olarak Bulut Hizmetine ayrılan translations.com sistemlerinden geçirebilir.

## 9.6 Eğitim Yönetiminde Eğitim Kurulumu Hizmetleri

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

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

### 9.6.1 Müşterinin Sorumlulukları

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

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

Kabul eden:

**Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı** adına ("Müşteri")

İmza \_\_\_\_\_

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

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

İmza \_\_\_\_\_

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: