

IBM Silverpop Engage

Bu Hizmet Tanımında, Bulut Hizmeti açıklanır. Müşterinin siparişine ilişkin fiyatlandırma ve ek ayrıntıları geçerli sipariş belgelerinde sağlanır.

1. Bulut Hizmeti

1.1 IBM Silverpop Engage

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: bütünlendirilmiş kampanya iletileri e-posta, sosyal, Web ve mobil dahil olmak üzere çeşitli kanallar üzerinden gönderilebilir. IBM Silverpop Engage, tutarlı ve kişiselleştirilmiş bir deneyimin sunulması için Müşteri temas noktalarının bütünlendirilmiş durumda tutulmasına 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 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 (API'ler): 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 aboneliğine beş (5) adet gönderim etki alanı, bir (1) adet özel markalı ana bilgisayar etki alanı ve en fazla on (10) adet ortam dahildir. Yılda üç (3) milyondan fazla e-posta iletili gönderme taahhüdü olan müşteriler, özel olarak ayrılmış bir İnternet protokolü (IP) adresi almaya hak kazanır.

1.2 İsteğe Bağlı Hizmetler

1.2.1 IBM Silverpop Engage Transact

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.

1.2.2 IBM Silverpop Multi-Factor Authentication (IBM Silverpop Çok Faktörlü Kimlik Doğrulaması)

IBM Silverpop Multi-Factor Authentication (IBM Silverpop Çok Faktörlü Kimlik Doğrulaması), 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 sağlar.

1.2.3 IBM Silverpop Social Sign-in (IBM Silverpop Sosyal Oturum Açma)

IBM Silverpop Social Sign-in (IBM Silverpop Sosyal Oturum Açma), 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.

1.2.4 IBM Silverpop Inbox Monitoring (IBM Silverpop Gelen Kutusu İzleme)

IBM Silverpop Inbox Monitoring (IBM Silverpop Gelen Kutusu İzleme), Müşterinin farklı bölgelerdeki Büyük İnternet Hizmet Sağlayıcılar ve Gelen Kutusu Sağlayıcılar çapındaki genel gelen kutusuna teslimat oranlarını ölçmesine olanak sağlar.

1.2.5 IBM Silverpop Universal Behaviors (IBM Silverpop Evrensel Davranışlar)

IBM Silverpop Universal Behaviors (IBM Silverpop Evrensel Davranışlar), Silverpop Engage ile diğer teknoloji uygulamaları arasında olay seviyesinde bütünleşme sağlar. 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. Aşağıda belirtilen ürünler, IBM Silverpop Universal Behaviors için eklentilerdir:

a. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History

IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History (IBM Silverpop Evrensel Davranışlar Ek Veri Geçmişi), IBM Silverpop Universal Behaviors için 180 günlük ek olay verisi depolama olanağı sağlar. Bu, Universal Behaviors için standart 180 günden daha fazla veri depolamasına gereksinim duyan Müşterilere yönelik bir IBM Silverpop Universal Behaviors eklentisidir.

b. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream

IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream (IBM Silverpop Evrensel Davranışlar Ek Akış), 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.

1.2.6 IBM Silverpop Mobile Connector (IBM Silverpop Mobil Bağlayıcı)

IBM Silverpop Mobile Connector (IBM Silverpop Mobil Bağlayıcı), Silverpop Engage ile Müşterinin kendi mobil uygulaması arasında sistem seviyesinde bütünleşme sağlar. 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.

1.2.7 IBM Silverpop Web Analytics Integration (IBM Silverpop Web Analitiği Bütünleştirme)

IBM Silverpop Web Analytics Integrations (IBM Silverpop Web Analitiği Bütünleştirmeleri), Silverpop Engage (tek Kuruluş) ile aşağıdaki Web analitiği sistemlerinden biri arasında bütünleşme sağlar: IBM Digital Analytics ya da Adobe Omniture.

1.2.8 IBM Silverpop WebEx Integration (IBM Silverpop WebEx Bütünleştirmesi)

IBM Silverpop WebEx Integration, Cisco WebEx ürünün bir eşgörünümü ile birlikte kullanılmak üzere Silverpop Engage ürünü işlevlerini sağlar. Bu bütünleştirme, katılımcı oturumunu ve profil verilerini Silverpop Engage İlişkisel Tablosuna aktarır. Müşteri, WebEx lisansını ayrıca satın almalıdır.

1.2.9 IBM Silverpop Citrix Integration (IBM Silverpop Citrix Bütünleştirmesi)

IBM Silverpop Citrix Integration; Citrix GoToWebinar, GoToMeeting veya GoToTraining ürünlerinin bir (1) adet eşgörünümü ile birlikte kullanılmak üzere Silverpop Engage ürün işlevlerini sağlar. Bu bütünleştirme, katılımcı oturumunu ve profil verilerini Silverpop Engage İlişkisel Tablosuna aktarır. Müşteri, Citrix lisansını ayrıca satın almalıdır.

1.2.10 IBM Silverpop Transact Magento Integration

IBM Silverpop Transact Magento Integration (IBM Silverpop Transact Magento Bütünleştirmesi), 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.

1.2.11 IBM Silverpop CRM Integration (IBM Silverpop MİY Bütünleştirmesi)

IBM Silverpop CRM Integration (IBM Silverpop MİY Bütünleştirmesi), 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 sağlar. Bütünleştirme, 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.

1.2.12 IBM Silverpop CRM Integration with Scribe (IBM Silverpop Scribe İle MİY Bütünleştirmesi)

IBM Silverpop CRM Integration with Scribe (IBM Silverpop Scribe İle MİY Bütünleştirmesi), Müşterinin ticari olarak mevcut olan belirli müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) sistemleri ile Silverpop Engage arasında veri eşitlemesi gerçekleştirmesine olanak sağlar. Bütünleştirme, 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.

1.2.13 IBM Silverpop Additional IP Address (IBM Silverpop Ek IP Adresi)

IBM Silverpop Additional IP Address, bir ek IP adresinin ücretidir.

1.2.14 IBM Silverpop Email Insights (IBM Silverpop E-posta İçgörüler)

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.

- a. **Silverpop Email Insights Bronze (IBM Silverpop E-posta İğrleri Bronz)**, her ay için 10 adede kadar e-posta nizleme ve 10.000 adet e-posta açma olanağı sağlar.
- b. **Silverpop Email Insights Silver (IBM Silverpop E-posta İğrleri Gümüş)**, her ay için 50 adede kadar e-posta nizleme ve 200.000 adet e-posta açma olanağı sağlar.
- c. **Silverpop Email Insights Gold (IBM Silverpop E-posta İğrleri Altın)**, her ay için 500 adede kadar e-posta nizleme ve 2.000.000 adet e-posta açma olanağı sağlar.
- d. **Silverpop Email Insights Platinum (IBM Silverpop E-posta İğrleri Platin)**, her ay için 1.000 adede kadar e-posta nizleme ve 5.000.000 adet e-posta açma olanağı sağlar.

Müşteri ayrıca, gereksinimlerinin satın almış olduğu paketle sağlanan e-posta nizleme 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.

1.2.15 IBM Silverpop Mobile Engage

IBM Silverpop Mobile Engage, Müşterilerin kendi akıllı telefon uygulamalarından veri elde etmesini ve anında 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 bildirimleri gönderme yeteneği yer alır. Uygulamanın anında bildirimleri göndermesini ve aynı zamanda Silverpop'a aygıt kaydettirmesini ve olay göndermesini sağlayan bir SDK programı sağlanır.

1.3 Hızlandırma Hizmetleri

1.3.1 IBM Silverpop Additional Domain Setup (IBM Silverpop Ek Etki Alanı Kurulumu)

IBM Silverpop Additional Domain Setup (IBM Silverpop Ek Etki Alanı Kurulumu) ile IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup (IBM Silverpop Ek Etki Alanı İstek zerine Kurulum)

hizmetleri Bulut Hizmeti ortamını IBM Silverpop Engage ile sağlananın üzerinde bir ek Tanınma Kimliği kullanacak biçimde günceller.

1.3.2 IBM Silverpop CRM Integration Setup (IBM Silverpop MİY Bütünleştirmesi Kurulumu)

Bu hizmet, Bulut Hizmeti ortamını tek Silverpop Engage veritabanı ile belirli bir Müşteri İlişkileri Yönetimi eşgrnmnn bir eşgrnmn bütünleştirecek biçimde günceller.

1.3.3 IBM Silverpop Additional Environment Setup (IBM Silverpop Ek Ortam Kurulumu) ve IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup (IBM Silverpop Ek Ortam İstek zerine Kurulum)

Bu Hizmet, Müşterilere ek bir Silverpop Engage kuruluşu sağlar (genellikle ek şirket veya birim ilave etmek için Engage olanağında bağımsız bir ortam kurulumu)

1.3.4 IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services (IBM Silverpop Engage Temel Katılım Hizmetleri)

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 kaydedilmiş, Web tabanlı eğitim oturumu aracılığıyla sağlanan sisteme alma boyunca Müşterilere yol göstermesi için bir sisteme alma danışmanı atanır. Sisteme alma hizmetleri; tedarik süreci desteğini, yapılandırma ve kurulumu, ürün danışmanlığını ve Soru - Yanıt olanağını içerir.

1.3.5 IBM Silverpop Engage Onboarding Services (IBM Silverpop Engage Katılım Hizmetleri)

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 kaydedilmiş, Web tabanlı eğitim oturumu aracılığıyla sağlanan sisteme alma boyunca Müşterilere yol göstermesi için bir sisteme alma danışmanı atanır. Sisteme alma hizmetleri; tedarik süreci desteğini, yapılandırma ve kurulumu, ürün danışmanlığını ve Soru - Yanıt olanağını içerir.

1.3.6 IBM Silverpop Engage Mobile Onboarding (IBM Silverpop Engage Mobil Katılım)

Silverpop Engage Mobile Onboarding Services, Mobil Anında Bildirim (Mobile Push) özelliğinden yararlanmak isteyen Silverpop Engage aboneleri tarafından isteğe bağlı olarak satın alınabilecek bir olanaktır. Bu olanak, kurulum, danışmanlık, anında bildirimlerin 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.

1.3.7 IBM Silverpop Fast Start Setup (IBM Silverpop Hızlı Başlangıç Kurulumu)

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.

1.3.8 IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup (IBM Silverpop Hızlı Başlangıç Kurumsal Kurulumu)

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.

1.3.9 IBM Silverpop Customer Enablement Setup (IBM Silverpop Müşteri Etkinleştirme Kurulumu)

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 sağlar. Yönetilen hizmetler için Silverpop standart dönüşü, standart tek e-posta gönderimi olayları için beş (5) iş günüdür. Bazı etkinlikler, daha uzun üretim döngüleri gerektirebilir. Bu hizmet, satın alındıktan sonra on iki (12) ay içinde kullanılmalıdır.

1.3.10 IBM Silverpop Managed Enablement Setup (IBM Silverpop Yönetilen Etkinleştirme Kurulumu)

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 sağlar. Yönetilen hizmetler için Silverpop standart dönüşü, standart tek e-posta gönderimi olayları için beş (5) iş günüdür. Bazı etkinlikler, daha uzun üretim döngüleri gerektirebilir. Bu hizmet, satın alındıktan sonra on iki (12) ay içinde kullanılmalıdır.

1.3.11 IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup (IBM Silverpop Ürün Danışmanlığı - Bronz Kurulum)

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 altı (6) ay içinde kullanılmalıdır.

1.3.12 IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup (IBM Silverpop Ürün Danışmanlığı - Gümüş Kurulum)

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 on iki (12) ay içinde kullanılmalıdır.

1.3.13 IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup (IBM Silverpop Ürün Danışmanlığı - Altın Kurulum)

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 on iki (12) ay içinde kullanılmalıdır.

1.3.14 IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup (IBM Silverpop Yönetilen Hizmetleri - Bronz Kurulum)

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 gönderimi olayları için beş (5) iş günüdür. Bazı etkinlikler, daha uzun üretim döngüleri gerektirebilir. Bu hizmet, satın alındıktan sonra altı (6) ay içinde kullanılmalıdır.

1.3.15 IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup (IBM Silverpop Yönetilen Hizmetleri - Gümüş Kurulum)

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 gönderimi olayları için beş (5) iş günüdür. Bazı etkinlikler, daha uzun üretim döngüleri gerektirebilir. Bu hizmet, satın alındıktan sonra on iki (12) ay içinde kullanılmalıdır.

1.3.16 IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup (IBM Silverpop Yönetilen Hizmetleri - Altın Kurulum)

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 gönderimi olayları için beş (5) iş günüdür. Bazı etkinlikler, daha uzun üretim döngüleri gerektirebilir. Bu hizmet, satın alındıktan sonra on iki (12) ay içinde kullanılmalıdır.

1.3.17 IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup (IBM Silverpop IP İtibarı Alıştırma Kurulumu) IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup (IBM Silverpop IP İtibarı Alıştırma İstek Üzerine Kurulumu)

Bu hizmet: (i) bir hizmet sağlanabilirliği uzmanıyla bir (1) saatlik bir strateji görüşmesi, (ii) IBM Silverpop Engage tarafından kullanılan tek IP adresinin artırılması için 30 günlük bir süre içerisinde 25 saate kadar uzaktan sağlanan yönetilen hizmetler ve (iii) bir hizmet sağlanabilirliği uzmanıyla bir (1) saatlik bir bilgilendirme görüşmesi sağlar. Güvenilirliğin sağlanması amacıyla kapsama iki (2) 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.

1.3.18 IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services (IBM Silverpop Engage Mobil - Katılım ve Uygulama Danışmanlığı Hizmetleri)

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 (1) saate

kadar uygulama eğitimi, telefonla veya toplantı biçiminde ürünle ilgili Sorular ve Yanıtlar oturumu. Bu hizmet satın alındıktan sonra 90 gün içinde kullanılmalıdır.

1.3.19 IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services (IBM Silverpop Engage Mobil - Katılım ve Uygulama Standart Hizmetleri)

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 (2) yerel uygulama üzerinde ilk anında bildirim uygulamasının kabul testi döngüsü, bir (1) saate kadar olmak üzere pazarlamacılar için uzaktan konsol eğitimi ve geliştiriciler için uygulama eğitimi. Bu hizmet satın alındıktan sonra 90 gün içinde kullanılmalıdır.

1.3.20 IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services (IBM Silverpop Engage Mobil - Katılım ve Uygulama Standart Plus Hizmetleri)

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 (4) yerel uygulama üzerinde ilk anında bildirim uygulamasının kabul testi döngüsü, iki (2) saate kadar anında bildirim kampanya stratejisi hizmetleri, IBM Silverpop Engage Mobile ile uyumlu bir IBM veya üçüncü kişi yazılımına ilişkin bir (1) adede kadar yazılım bütünleştirme desteği. Bu hizmet satın alındıktan sonra 90 gün içinde kullanılmalıdır.

1.3.21 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services (IBM Silverpop Esasları Sürekli Standart Hizmetleri)

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 on iki (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 dört (4) saati aşmayacaktır.

1.3.22 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services (IBM Silverpop Esasları Sürekli Premium Hizmetleri)

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 on iki (12) aylık bir programdır. Projeye dayalı iş olarak gerçekleştirilmesi amaçlanmamıştır, bunun yerine, Silverpop danışmanı tarafından başlatılan, sürekli yapılandırılmış yardıma ve öğrenmeye yöneliktir. Bu hizmet, ayda yedi (7) saati aşmayacaktır.

1.3.23 IBM Silverpop Partner Ongoing Services (IBM Silverpop İş Ortağı Sürekli Hizmetleri)

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 destek için iş ortaklarına tahsis edilecek saatleri içeren on iki (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 on iki (12) saati aşmayacaktır.

1.3.24 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services (IBM Silverpop Engage Mobil - Sürekli Danışmanlık Hizmetleri)

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

1.3.25 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services (IBM Silverpop Engage Mobil - Sürekli Standart Hizmetleri)

Bu hizmet sayılanların bir bileşimini sağlar: e-posta veya telefon aracılığıyla her yıl için toplam 30 saate kadar soru ve yanıt hizmeti, yılda iki (2) adede kadar anında bildirim uygulaması kabul testi döngüsü, konsol kullanımı ve genel anında bildirim stratejisine ilişkin kılavuzluk için her yıl için toplam beş (5) saate kadar hizmet.

1.3.26 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Bu hizmet sayılanların bir bileşimini sağlar: e-posta veya telefon aracılığıyla her yıl için toplam 40 saate kadar soru ve yanıt hizmeti, yılda dört (4) adede kadar anında bildirim uygulaması kabul testi döngüsü, destek bildirimleri için öncelikli müdahale, konsol kullanımı ve genel anında bildirim stratejisine ilişkin kılavuzluk için her yıl için toplam on (10) saate kadar hizmet, temel performans göstergesinin ve kısa ve

uzun vadeli uygulama/anında bildirim hedeflerinin ele alınması için isteğe bağlı haftalık 30 dakikalık toplantılar.

2. Veri İşleme ve Veri Koruma Sayfaları

IBM'in <http://ibm.com/dpa> adresinde yer alan Veri İşleme Ek Sözleşmesi ile aşağıda belirtilen bağlantılarda yer alan Veri İşleme ve Veri Koruma Veri Sayfası/Sayfaları (veri sayfası/sayfaları ya da Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki/Ekleri olarak anılır), işlenebilecek İçerik türleri, ilgili işleme etkinlikleri, veri koruma özellikleri ve İçeriğin saklanması ve iadesine ilişkin belirli bilgiler dahil olmak üzere Bulut Hizmetlerine ve seçeneklerine ilişkin ek veri koruma bilgileri sağlar. İçerikte yer alan kişisel veriler için Avrupa Genel Veri Koruma Yönetmeliği'nin (EU/2016/679) (GDPR veya GVKY) geçerli olması halinde ve geçerli olduğu ölçüde Veri İşleme Ek Sözleşmesi geçerli olur.

IBM Watson Campaign Automation Engage

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1412721510216>

IBM Watson Campaign Automation Social Audiences

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CF6D6EF01C9111E69AAAC4D0C72C126B>

3. Hizmet Seviyeleri ve Teknik Destek

3.1 Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, Müşteriye aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Kullanılabilirlik oranı, sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısından sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam Hizmet Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkarılarak ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısına bölünerek hesaplanır. Hizmet Kapalı Kalma Süresinin tanımı, ödeme talebi süreci ve hizmetin kullanılabilirliğine ilişkin sorunlar için IBM ile nasıl iletişim kurulacağı, https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html adresinde yer alan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım desteğine genel bakış sayfasında belirtilmiştir.

Kullanılabilirlik	Alacak (aylık abonelik ücretine oranı*)
%99,9'den daha az	%2
%99,0'dan az	%5
%98,0'dan az	%10
%97,0'ten az	%20

* Abonelik ücreti, ödeme talebine konu olan ay için sözleşmede belirtilen fiyattır.

3.2 Teknik Destek

Destek iletişim bilgileri, önem düzeyleri, desteğin sağlanacağı saatler, müdahale süreleri ve diğer destek bilgileri ile süreçleri dahil olmak üzere Bulut Hizmetine ilişkin teknik destek, <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> adresinde yer alan IBM destek kılavuzunda Bulut Hizmeti seçilerek bulunabilir.

4. Ücretler

4.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti için ücret ölçüsü/ölçüleri, İşlem Belgesinde belirtilmiştir.

Bu Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen ücret ölçüleri geçerlidir:

- Yetkili Kullanıcı, Bulut Hizmetlerine doğrudan veya dolaylı olarak herhangi bir araçla (örneğin, bir multipleks programı, aygıtı veya uygulama sunucusu aracılığıyla) herhangi bir şekilde erişme yetkisine sahip olan tek bir kullanıcıdır.
- Taahhüt, Bulut Hizmetleri ile bağlantılı bir profesyonel hizmet ya da eğitim hizmetidir.

- Eşgörünüm, Bulut Hizmetlerinin belirli bir yapılandırmasına olan her erişimi ifade eder.
- Erişim, Bulut Hizmetlerinin işlevlerine erişim hakkıdır.
- Adreslenebilir Aygıt, kurulan her uygulamanın Bulut Hizmeti tarafından adreslenebileceği bir aygıttır.
- Uygulama Eşgörünümü, Bulut Hizmetleri ile bağlantılı ya da Bulut Hizmetleri tarafından yönetilen özgün bir ada sahip yazılım uygulaması programının bir kopyasını ifade eder. Birden fazla ortamdaki (test, geliştirme, üretime hazırlık veya üretim gibi) bir Uygulama ya da bir Uygulamanın tek ortam içerisindeki birden fazla eşgörünümü, ayrı bir Uygulama Eşgörünümü olarak değerlendirilir.
- Dijital İleti, Bulut Hizmetleri tarafından yönetilen veya işlenen elektronik iletişimidir.
- Olay, Bulut Hizmetleri tarafından işlenen veya Bulut Hizmetlerinin kullanımıyla bağlantılı belirli bir olayın gerçekleşmesini ifade eder. Olay yetkileri edinilirken, aşağıdakiler bir Olay olarak değerlendirilecektir:
 - Kişi: Social Audiences özelliği aracılığıyla ilişkili bir sosyal platforma bir Kişi Kimliği gönderme işlemiyle ilişkili Olaydır.
- Güvenilirlik Kimliği, bir IP adresi veya etki alanının birleşiminden oluşur ve Bulut Hizmetleri dahilinde mevcut olan e-postaların iletilebilirliğini iyileştirmek için kullanılır.
- Veri Tabanı Kaydı, tek varlığa ilişkin olarak bir veri tabanında bulunan ve Bulut Hizmeti tarafından yönetilen ya da işlenen tek birim olarak erişilebilen bir alanlar derlemidir.
- Eski Sözleşme, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının yetkilendirilmesine imkan tanıyan bir ölçüm birimidir. IBM, artık eski ücret ölçüsü türlerini pazarlamada etkin olarak kullanmamaktadır. Ancak, IBM, yalnızca kendi tek taraflı takdirine bağlı olarak, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının belirli sürümlerini ("Eski Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar") bir Eski yetki türü kapsamında kullanması için Müşterinin mevcut yetkilerini artırmayı kabul eder. Eski Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları, bir İşlem Belgesindeki IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım adında "Eski" (Legacy) ibaresiyle belirtilir. Müşterinin, tüm Eski Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanımı, Eski Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanma yetkisini ilk olarak edinmesini düzenleyen sözleşmede ("Eski Sözleşme") belirtilen ücret ölçüsü koşullarına tabidir. Eski Sözleşmenin koşulları, hiçbir durumda Müşterinin Eski Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kullanım hakkını ilgili İşlem Belgesinde belirtilen miktarı aşacak şekilde genişlettiği şekilde yorumlanmayacak ve belirtilen Eski Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların ücret ölçüm sistemi koşulları dışındaki koşullar, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların kullanımını düzenleyen koşullar olarak değerlendirilmeyecektir.

4.2 Uzaktan Sağlanan Hizmet Ücretleri

Bir uzaktan sağlanan hizmet, uzaktan sağlanan hizmetin kullanılmış olup olmadığı dikkate alınmaksızın, satın alınmasından 90 gün sonra sona erecektir.

5. Ek Koşullar

1 Ocak 2019 tarihinden önce imzalanmış olan Bulut Hizmeti Sözleşmeleri (ya da eşdeğer temel bulut sözleşmeleri) için <https://www.ibm.com/acs> adresinde yer alan koşullar geçerlidir.

5.1 Doğrulama

Müşteri, i) Müşterinin Sözleşmeye uygunluğunun IBM ile IBM'in bağımsız denetçisi tarafından doğrulanması için makul ölçüler dâhilinde gerekli olduğu şekilde kayıt ve sistem aracı çıktıları tutacak ve talep edilmesi durumunda bunları sağlayacaktır ve ii) IBM'in ilgili tarihte geçerli olan tarifeleri uyarınca gerekli yetkileri en kısa süre içinde sipariş edecek ve bunların ücretleri ile IBM tarafından bir faturada belirtilen şekilde, söz konusu doğrulama sonucunda belirlenen diğer ücretleri ve yükümlülükleri ödeyecektir. Bu uygunluk doğrulaması yükümlülükleri, bu Bulut Hizmetinin süresi ve bunu izleyen iki yıl boyunca yürürlükte kalacaktır.

5.2 Etkinleştirme Yazılımı

Bulut Hizmeti aşağıda belirtilen Etkinleştirme Yazılımlarını içerir:

- IBM Marketing Cloud – Mobile (IBM Pazarlama Bulutu - Mobil)

5.3 Üçüncü Kişi Kodu Bildirimleri

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

5.4 Kişi Listeleri

Müşteri, ilgili kişilerle arasında önceden bir iş ilişkisi ya da kişisel ilişki bulunmadığı sürece, özel olarak Müşteriden iletişim almakla ilgili amaçlarla bir kişi listesine dahil edilmesi için izin verilmemiş olan kişileri içeren herhangi bir kişi listesini Bulut Hizmetiyle kullanmayacaktır. Bağlı şirketler tarafından yürütülen pazarlama uygulamaları aracılığıyla oluşturulan listelerin ya da verilerin kullanımına hiçbir koşulda izin verilmez. Müşterinin her mesaja geçerli bir aboneliği sonlandırma mekanizması eklemesi gerekir.

5.5 Yeniden Satış Yapılmaması

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

5.6 Veri Saklama

Bulut Hizmetinin belirli veri öğeleri, Bulut Hizmeti içerisinde aşağıda belirtilen şekilde saklanacaktır ("Veri Saklama Süresi"):

- Veritabanları (kişi listeleri) ve şablonlar: son kullanımdan itibaren 450 gün (aktif olarak kullanılan veritabanları ve şablonlar, hizmet aktif olduğu sürece herhangi bir süre kısıtlaması olmaksızın saklanır).
- İletiler, iletilerde kullanılan malzemeler (örneğin, grafikler, resimler, belgeler ve şablonlar) ile e-posta tıklama takibi verileri: iletinin gönderildiği tarihten itibaren 450 gün.
- Bilinen ya da kimliği doğrulanmış ziyaretçiler için web takibi: 180 gün
- Anonim ziyaretçiler için web takibi: 30 gün (kullanıcının kimliğinin 30 gün içinde öğrenilmesi durumunda kayıtların tanımı "bilinen" olarak değiştirilebilir).
- Evrensel Davranışlar: 180 gün
- Email Insights: Veri Saklama Süresi, Müşterinin aktif analitik kampanyası süresiyle uyumludur.

Müşteri, varsayılan Veri Saklama Sürelerini ayarlayabilir.

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.

5.7 İngilizce Dışındaki Dil Sürümleri

Müşteri, Bulut Hizmetinin İngilizce dışında dillerdeki sürümlerine erişimin ve bunların kullanımının, kullanıcı arabiriminin çevrilmesi amacıyla bir üçüncü 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.

5.8 Limit Aşımaları

Ölçüm süresi boyunca Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını gerçek kullanımı Yetki Belgesinde belirtilen yetkiyi aşarsa, İşlem Belgesinde belirtilen şekilde, Müşteriye limit aşımı miktarı için fatura düzenlenecektir.

IBM, Dijital İleti ücret ölçüsünün kullanıldığı bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı 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 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 on iki (12) aydan uzun olması durumunda, yetkilerin genel toplamı on iki (12) aylık ölçüm sürelerini esas alacaktır. Genel toplam, 12'nci aylık ölçüm süresinin sonunda sıfırlanacaktır. Sonraki on iki (12) aylık ölçüm süreleri için limit aşımı ücretleri, fiili mesaj kullanımının anılan on iki (12) aylık ölçüm sürelerinin tamamı için yetkili mesaj sayısını aşması durumunda muaccel olacaktır.

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

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.

a. Örnek 1

Müşterinin on iki (12) aylık Abonelik Süresi vardır ve aylık olarak bir milyon Dijital Mesaj satın almıştır.

Müşterinin on iki (12) aylık Abonelik Süresi sona ermeden önce on iki (12) milyondan fazla Dijital Mesaj göndermesi durumunda, limit aşımı miktarı sonraki ayda fatura edilecektir ve takip eden aylardaki tüm kullanım, Abonelik Süresi sonuna kadar aylık olarak vade sonunda fatura edilecektir.

b. Örnek 2

Müşterinin üç (3) yıllık Abonelik Süresi vardır ve aylık olarak bir milyon Dijital Mesaj satın almıştır.

Müşterinin ilk on iki (12) aylık süre sona ermeden önce on iki (12) milyondan fazla mesaj göndermesi durumunda, limit aşımı miktarı takip eden ayda Müşteriye fatura edilir ve on iki (12) aylık sürenin sonuna kadar olan tüm kullanım fatura edilir. Her on iki (12) aylık sürenin sonunda, kullanım sayacı sıfırlanacaktır. Müşterinin sonraki on iki (12) aylık süre sona ermeden önce on iki (12) milyondan fazla Dijital Mesaj göndermesi durumunda, limit aşımı miktarı sonraki ayda fatura edilecektir ve takip eden aylardaki tüm kullanım, sayaç sıfırlanıncaya ya da geriye kalan Abonelik Süresi sonuna kadar aylık olarak vade bitiminde fatura edilecektir.

5.9 Eski Olanaklar

Aşağıdaki Eski Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları, Müşterinin Eski Sözleşmesinde açıklanır:

- Silverpop Agency Additional Environment (Silverpop Aracısı Ek Ortam)
- Silverpop Agency DMP (Silverpop Aracısı DMP)
- Silverpop Agency Gold Partner Program (Silverpop Aracısı Altın İş Ortağı Programı)
- Silverpop Agency Gold Partner Program Renewal (Silverpop Aracısı Altın İş Ortağı Programı Yenilemesi)
- Silverpop Agency Renewal Fee (Silverpop Aracısı Yenileme Ücreti)
- Silverpop Engage

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

- IBM Silverpop Engage – Message (IBM Silverpop Engage – İleti)
- IBM Silverpop Engage – Database (IBM Silverpop Engage – Veri Tabanı)
- IBM Silverpop Transact for Engage – Database (IBM Silverpop Transact for Engage – Veri Tabanı)
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication (IBM Silverpop Çok Faktörlü Kimlik Doğrulaması)
- IBM Silverpop Social Sign-In (IBM Silverpop Sosyal Oturma Açma)
- IBM Silverpop Inbox Monitoring (IBM Silverpop Gelen Kutusu İzleme)
- IBM Silverpop Universal Behaviors (IBM Silverpop Evrensel Davranışlar)
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 1 Million Database Records (IBM Silverpop Evrensel Davranışlar - Ek Veri Geçmişi - 1 Milyon Veri Tabanı Kaydından Az)

- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 5 Million Database Records (IBM Silverpop Evrensel Davranışlar - Ek Veri Geçmişi - 5 Milyon Veri Tabanı Kaydından Az)
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Unlimited Database Records (IBM Silverpop Evrensel Davranışlar - Ek Veri Geçmişi - Sınırsız Veri Tabanı Kaydı)
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 1 Million Database Records (IBM Silverpop Evrensel Davranışlar - Ek Akış - 1 Milyon Veri Tabanı Kaydından Az)
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 5 Million Database Records (IBM Silverpop Evrensel Davranışlar - Ek Akış - 5 Milyon Veri Tabanı Kaydından Az)
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Unlimited Database Records (IBM Silverpop Evrensel Davranışlar - Ek Akış - Sınırsız Veri Tabanı Kaydı)
- IBM Silverpop Mobile Connector (IBM Silverpop Mobil Bağlayıcı)
- IBM Silverpop Web Analytics Integration (IBM Silverpop Web Analitiği Bütünleştirme)
- IBM Silverpop WebEx Integration (IBM Silverpop WebEx Bütünleştirme)
- IBM Silverpop Citrix Integration (IBM Silverpop Citrix Bütünleştirme)
- IBM Silverpop Transact Magento
- IBM Silverpop CRM Integration (IBM Silverpop MİY Bütünleştirme)
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe (IBM Silverpop Scribe İle MİY Bütünleştirme)
- IBM Silverpop Email Insights – Bronze (IBM Silverpop E-posta Öngörülleri - Bronz)
- IBM Silverpop Email Insights – Silver (IBM Silverpop E-posta Öngörülleri - Gümüş)
- IBM Silverpop Email Insights – Gold (IBM Silverpop E-posta Öngörülleri - Altın)
- IBM Silverpop Email Insights – Platinum (IBM Silverpop E-posta Öngörülleri - Platin)
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview (IBM Silverpop E-posta Öngörülleri - Ek E-posta Önizlemesi)
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens (IBM Silverpop E-posta Öngörülleri - Ek 100.000 E-posta Açma İşlemi)
- IBM Silverpop Additional IP Address (IBM Silverpop Ek IP Adresi)
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services (IBM Silverpop Esasları Sürekli Standart Hizmetleri)
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services (IBM Silverpop Esasları Sürekli Premium Hizmetleri)
- IBM Silverpop Partner Ongoing Services (IBM Silverpop İş Ortağı Sürekli Hizmetleri)
- IBM Silverpop Engage Mobile (IBM Silverpop Engage Mobil)
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Advisory Services (IBM Silverpop Engage Mobil Sürekli Danışmanlık Hizmetleri)
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Services (IBM Silverpop Engage Mobil Sürekli Standart Hizmetleri)
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Plus Services (IBM Silverpop Engage Mobil Sürekli Standart Plus Hizmetleri)
- IBM Silverpop Agency Email Marketing Environment (IBM Silverpop Aracısı E-postayla Pazarlama Ortamı)
- IBM Silverpop Agency Essential Program (IBM Silverpop Aracısı Esas Programı)
- IBM Silverpop Agency Marketing Automation Environment (IBM Silverpop Aracısı Pazarlama Otomasyonu Programı)
- IBM Silverpop Agency Premium Program (IBM Silverpop Aracısı Premium Programı)
- IBM Silverpop Agency Transact SMTP
- IBM Silverpop Agency Transact XML
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Bronze (IBM Silverpop E-Ticaret Optimizasyonu - Bronz)
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Copper (IBM Silverpop E-Ticaret Optimizasyonu - Bakır)

- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Gold (IBM Silverpop E-Ticaret Optimizasyonu - Altın)
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Platinum (IBM Silverpop E-Ticaret Optimizasyonu - Platin)
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Silver (IBM Silverpop E-Ticaret Optimizasyonu - Gümüş)
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Titanium (IBM Silverpop E-Ticaret Optimizasyonu - Titanyum)
- IBM Silverpop Email Insights Titanium (IBM Silverpop E-posta Öngörülleri Titanyum)
- IBM Silverpop Microsoft CRM Integration (IBM Silverpop Microsoft MİY Bütünleştirmesi)
- IBM Silverpop Purchase Insights – Bronze (IBM Silverpop Satın Alma Öngörülleri - Bronz)
- IBM Silverpop Purchase Insights – Gold (IBM Silverpop Satın Alma Öngörülleri - Altın)
- IBM Silverpop Purchase Insights – Platinum (IBM Silverpop Satın Alma Öngörülleri - Platin)
- IBM Silverpop Purchase Insights – Silver (IBM Silverpop Satın Alma Öngörülleri - Gümüş)
- IBM Silverpop Purchase Insights – Titanium (IBM Silverpop Satın Alma Öngörülleri - Titanyum)
- IBM Silverpop Salesforce CRM Integration (IBM Silverpop Satış Gücü MİY Bütünleştirmesi)
- IBM Silverpop Salesforce Custom Object Sync (IBM Silverpop Satış Gücü Özel Nesne Eşitlemesi)
- IBM Silverpop Transact
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Bronze (IBM Silverpop Windsor Circle Bağlayıcısı - Bronz)
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Gold (IBM Silverpop Windsor Circle Bağlayıcısı - Altın)
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Platinum (IBM Silverpop Windsor Circle Bağlayıcısı - Platin)
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Silver (IBM Silverpop Windsor Circle Bağlayıcısı - Gümüş)
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Titanium (IBM Silverpop Windsor Circle Bağlayıcısı - Titanyum)
- IBM Silverpop Premier Support (IBM Silverpop Premier Destek)
- IBM Silverpop Standard Support for Engage – Database (Engage İçin IBM Silverpop Standart Desteği - Veri Tabanı)
- IBM Silverpop Standard Support for Engage – Message (Engage İçin IBM Silverpop Standart Desteği - İleti)
- IBM Silverpop Additional User Seats (IBM Silverpop Ek Kullanıcı Sayısı)
- IBM Silverpop Agency Essential Environment (IBM Silverpop Aracısı Esas Ortamı)
- IBM Silverpop Agency Gold Partner Program Renewal (IBM Silverpop Aracısı Altın İş Ortağı Programı Yenilemesi)
- IBM Silverpop B2B Pack – Bronze (IBM Silverpop İşletmeler Arası Paketi - Bronz)
- IBM Silverpop B2B Pack – Gold (IBM Silverpop İşletmeler Arası Paketi - Altın)
- IBM Silverpop B2B Pack – Platinum (IBM Silverpop İşletmeler Arası Paketi - Platin)
- IBM Silverpop B2B Pack – Silver (IBM Silverpop İşletmeler Arası Paketi - Gümüş)
- IBM Silverpop Engage
- IBM Silverpop Engage API
- IBM Silverpop EPiServer Integration (IBM Silverpop EPiServer Bütünleştirmesi)
- IBM Silverpop Inbox Preview (IBM Silverpop Gelen Kutusu Önizlemesi)
- IBM Silverpop Inbox Preview Additional Org (IBM Silverpop Gelen Kutusu Önizlemesi Ek Kuruluş)
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Bronze (IBM Silverpop Gelir Analitiği - Bronz)
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Silver (IBM Silverpop Gelir Analitiği - Gümüş)
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Gold (IBM Silverpop Gelir Analitiği - Altın)

- IBM Silverpop Revenue Analytics – Platinum (IBM Silverpop Gelir Analitiği - Platin)
- IBM Silverpop Survey (IBM Silverpop Anketi)
- IBM Silverpop Universal Behaviors – Mobile Connector (IBM Silverpop Evrensel Davranışlar - Mobil Bağlayıcı)
- IBM Silverpop Universal Behaviors – Standard (IBM Silverpop Evrensel Davranışlar - Standart)
- IBM Silverpop Visitor Insight (IBM Silverpop Ziyaretçi Öngörüsü)
- IBM Silverpop BazaarVoice Integration (IBM Silverpop BazaarVoice Bütünleştirilmesi)
- IBM Silverpop Magento Plugin (IBM Silverpop Magento Eklentisi)
- IBM Silverpop Managed Services Hourly Minimum Commitment (IBM Silverpop Yönetilen Hizmetler Saat Bazında Minimum Taahhüt)
- IBM Silverpop Account Manager – Hourly (IBM Silverpop Hesap Yöneticisi - Saat Bazında)
- IBM Silverpop Client Services Mailing Minimum Commitment (IBM Silverpop Müşteri Hizmetleri Posta İçin Minimum Taahhüt)
- IBM Silverpop Custom Services Maintenance (IBM Silverpop Özel Hizmet Bakımı)
- IBM Silverpop eMarketing Strategy Consultant Hours (IBM Silverpop E-Pazarlama Stratejisi Danışmanlık Süresi - Saat)
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly (IBM Silverpop Kurumsal Hizmetleri - Saat Bazında)
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly Minimum Commitment (IBM Silverpop Kurumsal Hizmetler Saat Bazında Minimum Taahhüt)
- IBM Silverpop Full Service Account Manager – Hours Minimum Commitment (IBM Silverpop Tam Hizmet Hesap Yöneticisi - Saat Bazında Minimum Taahhüt))
- IBM Silverpop Mailing Campaign Rush Fee Overage per Hour (IBM Silverpop Posta Kampanyası - Hızlı Saat Bazında Ücret Aşımı)
- IBM Silverpop Mailing Campaigns (IBM Silverpop Posta Kampanyaları)
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Per Mailing Additional Hours (IBM Silverpop Posta Kampanyaları - Ek Posta Saati Bazında)
- IBM Silverpop Managed Services – Hourly (IBM Silverpop Yönetilen Hizmetleri - Saat Bazında)
- IBM Silverpop Managed Services – Rush Hourly (IBM Silverpop Yönetilen Hizmetleri - Hızlı Saat bazında)
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly (IBM Silverpop Ürün Danışmanı - Saat Bazında)
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly Minimum Commitment (IBM Silverpop Ürün Danışmanı - Saat Bazında Minimum Taahhüt)
- IBM Silverpop Product Consulting Hours (IBM Silverpop Ürün Danışmanlığı Süresi - Saat)
- IBM Silverpop Product Consulting Hours – Minimum Commitment (IBM Silverpop Ürün Danışmanlığı Süresi - Saat - Minimum Taahhüt)
- IBM Silverpop Quarterly Reporting and Consultation (IBM Silverpop Üç Aylık Raporlama ve Danışmanlık)
- IBM Silverpop Engage
- IBM Silverpop Inbox Previews (IBM Silverpop Gelen Kutusu Önizlemeleri)
- IBM Silverpop Survey Respondents (IBM Silverpop Anketine Yanıt Verenler)
- IBM Silverpop Account Manager – Hourly (IBM Silverpop Hesap Yöneticisi - Saat Bazında)
- IBM Silverpop Client Services Mailing Execution Fee-Rush (IBM Silverpop Müşteri Hizmetleri Posta Yürütme Ücreti - Hızlı)
- IBM Silverpop Client Services Mailing Minimum Commitment (IBM Silverpop Müşteri Hizmetleri Posta İçin Minimum Taahhüt)
- IBM Silverpop eMarketing Strategy Consultant Hours (IBM Silverpop E-Pazarlama Stratejisi Danışmanlık Süresi - Saat)
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly (IBM Silverpop Kurumsal Hizmetleri - Saat Bazında)

- IBM Silverpop Full Service Account Manager – Hours Minimum Commitment (IBM Silverpop Tam Hizmet Hesap Yöneticisi - Saat Bazında Minimum Taahhüt))
- IBM Silverpop Mailing Campaign Rush Fee Overage per Hour (IBM Silverpop Posta Kampanyası - Hızlı Saat Bazında Ücret Aşımı)
- IBM Silverpop Mailing Campaigns (IBM Silverpop Posta Kampanyaları)
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Per Mailing Additional Hours (IBM Silverpop Posta Kampanyaları - Ek Posta Saati Bazında)
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Rush Fee per Mailing (IBM Silverpop Posta Kampanyaları Posta Başına Hızlı Hizmet Ücreti)
- IBM Silverpop Managed Services – Hourly (IBM Silverpop Yönetilen Hizmetleri - Saat Bazında)
- IBM Silverpop Managed Services – Rush Hourly (IBM Silverpop Yönetilen Hizmetleri - Hızlı Saat bazında)
- IBM Silverpop Managed Services – Urgent Hourly (IBM Silverpop Yönetilen Hizmetleri - Acil Hizmet Saat Bazında)
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly (IBM Silverpop Ürün Danışmanı - Saat Bazında)
- IBM Silverpop Product Consulting Hours (IBM Silverpop Ürün Danışmanlığı Süresi - Saat)
- IBM Silverpop Quarterly Reporting and Consultation (IBM Silverpop Üç Aylık Raporlama ve Danışmanlık)
- IBM Silverpop Visitor Insight Additional Lookups (IBM Silverpop Ziyaretçi Öngörüsü Ek Aramaları)
- IBM Marketing Cloud Social Audiences (IBM Pazarlama Bulutu Sosyal Hedef Kitleleri)

6. Geçersiz Kılan Hükümler

6.1 Veri Kullanımı

Aşağıda belirtilen hüküm, taraflar arasında yürürlükte olan temel Bulut Hizmeti hükümlerinin İçeriğinin ve Verilerin Korunması maddesindeki aksine herhangi bir hükümden öncelikli olarak uygulanır: IBM, Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımından kaynaklanan ve Müşterinin İçeriğine (İçgörüler) özgü olan veya başka bir şekilde Müşteriyi tanımlayan sonuçları kullanmayacak veya açıklamayacaktır. Bununla birlikte IBM, herhangi bir kişisel verinin ek bilgiler kullanmadan belirli bir kişiyle ilişkilendirilmemesini sağlamak için kişisel tanıtıcıların kaldırılmasına tabi olarak, İçeriği ve Bulut Hizmetinin sağlanması sırasında İçerikten kaynaklanan diğer bilgileri (İçgörüler hariç) kullanabilir. IBM, bu verileri yalnızca araştırma, testler ve olanak geliştirmesi amaçlarıyla kullanacaktır.

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: