

IBM Marketing Cloud

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

1. Bulut Hizmeti

IBM Marketing Cloud, müşteri verilerinden ve analitik öngörülerinden yararlanan ve ilgili kanallar arası etkileşimleri otomatikleştiren bir bulut tabanlı dijital pazarlama platformudur. IBM Marketing Cloud, satın alma sürecinin basitleştirilmesi için pazarlamacıların gereksinimlerini karşılayan aşağıdaki çözüme dayalı paketleri ve hizmetleri içermektedir:

- IBM Marketing Cloud Standard - Pazarlamacıların müşteri davranışını daha iyi anlamasına ve daha yüksek ziyaretçiden müşteriye dönüşüm oranları sağlayan kişiselleştirilmiş etkileşimler sunmasına yardımcı olur.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard - Pazarlamacıların gelirleri artırmak için pazarlama ile satışı daha iyi uyarlamak amacıyla fırsatları saptamasına, elemesine ve ilerletmesine yardımcı olur.
- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning – Pazarlama, müşteri ilişkileri yönetimi ve finans sistemlerine bağlanan bir uygulamayla, pazarlamacıların bütçe oluşturmaya ve planlama yapmasına yardımcı olur.

1.1 IBM Marketing Cloud Standard

Bir IBM Marketing Cloud Standard aboneliği, aşağıdaki yetenekleri sağlamaktadır:

- Pazarlama Veritabanı: Kapsamlı müşteri verileri tek kaynaktan toplanabilir ve otomatikleştirilmiş kampanyalar ile kişiselleştirilmiş iletişime yön verilmesi için bu veriler kullanılabilir.
- Kesimlere Ayırma: Hedef kitlenin sorgulanması ve daraltılması için davranış, profil, tercih verileri ve daha fazlası kullanılabilir. İsteğe bağlı olarak, bu kesimlere ayırma sorguları pazarlama stratejileriyle bütünleştirilebilir ve hedef kitleye yüksek oranda ilgi çekici, kişiselleştirilmiş içerik sunulabilir.
- İçerik Oluşturma Aracı: Kolay anlaşılır, Web tabanlı bir düzenleyici, link takibi, kişiselleştirme, dinamik içerik ve benzeri çok sayıda özelliğe işaretlerle ve tıklat biçiminde erişim olanağı sayesinde, içeriğin uygulama içinde oluşturulmasına ve düzenlenmesine imkan tanır.
- Dinamik İçerik: Kolay anlaşılır bir işaretlerle ve tıklat türü arabirim kullanılarak doğrudan ileti gövdesi içinde her müşteriye özgü ve ilgili iletiler oluşturulabilir.
- A/B Testleri: Konu satırının, gönderici adının ya da içerik bileşenlerinin test edilmesi için test e-postaları gönderilebilir, hangi bileşenin en iyi yanıtı elde edilmesini sağladığı belirlenebilir ve kişilere en yüksek performansı gösteren e-postalar gönderilebilir.
- E-posta: İlgili ve ilgi çekici içeriğe sahip e-postalar oluşturulabilir ve gönderilebilir.
- Mobil Anlık Bildirimleri: Mobil uygulama verileri ile zengin tüketici profili bilgileri birleştirilerek kişiselleştirilmiş iletiler gönderilebilir.
- Sosyal Paylaşım: E-posta pazarlaması iletileri sosyal ağ oluşturma sitelerinde paylaşılabilir ve ayrıntılı rapor sonuçları elde edilebilir.
- Reklam Bağlantısı Sayfası: Kampanyaya özgü sayfalar ve özel Web formları oluşturulması için işaretlerle ve tıklat türü erişim.
- Davranış Analitiği: Eğilimlerin ve hedef müşteri kesimlerinin belirlenmesi için posta iletimi sonuçları manipüle edilebilir; sekmeler arası ve tablo raporları oluşturulması için müşteri kesimleri belirlenebilir ve ölçüler seçilebilir, ardından alanlar eklenerek ya da kaldırılarak, ölçüler değiştirilerek ve sütunlar sıralanarak ve dizilerek raporlar manipüle edilebilir.
- Kampanya Raporları: Müşterilere gönderilen e-postalara ilişkin olarak toplu ve ayrıntılı raporlama bilgileri oluşturulabilir. Raporlama ölçülerine açmalar, ziyaretçiden müşteriye dönüşümler, zengin ortam, iletiler ve tıklatma akışı verilerine erişim dahildir.

- E-posta Öngörürleri: Kullanıcıların gönderilecek iletilerin farklı e-posta istemcileri çapındaki görünümünü özizlemesine, müşterilerin kullandığı belirli aygıtlar ve e-posta istemcileri doğrultusunda e-posta programlarını optimize etmelerine yardımcı olması için e-posta listeleri çapındaki e-posta istemcisi kullanımını takip etmesine olanak sağlar. Aboneliğe 200.000 adet e-posta açma dahildir. Bir e-posta alıcısı, Müşteriden bir e-posta aldığında ve e-postayı açtığında, bir 'e-posta açma' kaydedilir. Aboneliğe 50 adet e-posta özizlemesi dahildir. Müşteri, özizleme amacıyla bu özelliğe bir e-posta şablonunu her gönderdiğinde, bir 'e-posta özizleme' kaydedilir. Email Insights, Litmus tarafından sağlanan teknoloji bileşenleri içerir. Ayrıca, Müşterinin gereksinimlerinin satın alınan paketle sağlanan e-posta özizleme ya da e-posta açma sayılarını aşması durumunda, Müşteri tarafından, ilgili olduğu şekilde, Olay bazında olmak üzere 100.000'in katları halinde IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens satın alınarak yetkili kullanım miktarı artırılabilir.
- IBM Marketing Cloud Orientation: IBM Marketing Cloud için bir temel eğitim paketidir. Marketing Cloud özelliklerinin ve yeteneklerinin genel bir açıklamasını ve aynı zamanda Müşteri Bağlılığı Modeline ilişkin temel bilgileri sağlar. Uyum sağlama paketi, Marketing Cloud olanağına ilk aboneliğe dahildir ve zorunlu alıştıırma hizmetine başlanmadan önce tamamlanması gerekmektedir. Bir kendi kendine hizmet olanağı olarak sunulur ve videolar ile Web tabanlı kayıtlar içermektedir.

Bu Bulut Hizmeti olanağının abonelik ücretlerine aşağıdakiler dahildir:

- a. Beş (5) adet yetkili kullanıcı;
- b. On (10) adet etkin program;
- c. Hem e-posta iletilerinden hem de mobil anlık bildirimlerinden oluşan 250.000 pazarlama etkileşimi. Ek Pazarlama Etkileşimleri gerekli ise, Müşterinin Olay bazında olmak üzere 1.000'in katları halinde IBM Marketing Cloud Standard Additional Marketing Interactions yetkileri satın alması gerekmektedir; ve
- d. 200.000 Email Insights Açma işlemi.

1.2 IBM Marketing Cloud B2B Standard

Bir IBM Marketing Cloud B2B Standard aboneliği, aşağıdaki yetenekleri sağlamaktadır:

- IBM Marketing Cloud Standard olanağı kapsamındaki tüm özellikler
- Pazarlama Otomasyonu
- Fırsat İlerletme: Bir görsel kampanya oluşturma aracı kullanılarak pazarlama kampanyaları oluşturulmasına olanak sağlar; otomatikleştirilmiş iletiler gönderilebilir ya da bir fırsatın belirli bir eylemi iletmesi ya da gerçekleştirmesi durumunda bir ilerletme programına dahil edilmesi mümkündür.
- Tek puanlama modeli: Potansiyel ve mevcut müşterileri satın alma kriterleri, demografik özellikleri veya Web sitesi ziyaretleri, form gönderimleri ve ileti etkileşimi gibi davranışları ya da kısa süre önce ziyaret ve sıklık gibi zamanı esas alan bileşenler doğrultusunda derecelendirmek mümkündür. Pazarlama otomasyonu özellikleri, derecelendirme doğrultusunda mevcut ve potansiyel müşterileri uygun takip eylemine yönlendirir.
- Aşamalı Formlar: Formların terk edilme oranı azaltılabilir ve bir kişi bir Web sitesini ya da reklam bağlantısı sayfasını her ziyaret ettiğinde farklı sorular gösteren aşamalı Web formları sayesinde bir kişinin profili oluşturulabilir.
- Dijital Davranış Takibi: Müşteri, kişilerin hesap makinelerini, canlı sohbeti, sosyal düğmeleri ve daha fazlasını kullanarak kendisiyle nasıl çevrimiçi etkileşim kurduğunu izleyebilir. Bu özel Web takibi olay davranışları, bir kişinin bir pazarlama programına ya da bir davranış derecelendirme modeline dahil edilmesi için kullanılabilir.
- Müşteri İlişkileri Yönetimi (MİY) Bütünleşmesi: Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, NetSuite ve Sugar CRM dahil olmak üzere üçüncü kişi MİY sistemleriyle bütünleşme.

Bu Bulut Hizmeti olanağının abonelik ücretlerine aşağıdakiler dahildir:

- a. Beş (5) adet yetkili kullanıcı;
- b. On (10) adet etkin program;
- c. Bir (1) adet derecelendirme modeli;

- d. 50.000 adet veritabanı kaydı; ve
- e. 200.000 Email Insights Açma işlemi.

1.3 IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning

Marketing Cloud – Budget and Expense Planning, gücünü IBM'in üçüncü kişi çözüm ortağı olan Allocadia'dan alır ve Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, IBM Silverpop Engage veya IBM Campaign ile kullanılmak üzere satın alınabilir. Bir IBM Marketing Cloud B2B Standard aboneliği, aşağıdaki yetenekleri sağlamaktadır:

- Planlama: Kurumsal stratejinin uyarlanması, yatırım getirisinin tahmin edilmesi ve gelir etkisinin öngörülmesi için planlar oluşturulabilir ve paylaşılabilir.
- Bütçe Oluşturma: Küresel, bölgesel ya da ürüne odaklı olması fark etmeksizin, birbiriyle bağlantısız, zahmetli elektronik tablolar kullanmaksızın herhangi bir para birimi cinsinden küresel bütçeler oluşturulması ve bunların yönetilmesi mümkündür.
- Performans: Harcamalar görselleştirilebilir, analiz edilebilir ve optimize edilebilir; planlar ile bütçeler MİY, finans ve pazarlama verileriyle bağlantılı hale getirilirken akıllıca kararlar alınabilir.

Bu Bulut Hizmeti olanağının abonelik ücretine aşağıdakiler dahildir:

- Beş adet (5) Yetkili Kullanıcı; ve
- Bir adet (1) Bağlaç.

Müşterinin temel hizmetle sağlananın üzerinde ek Yetkili Kullanıcılara gereksinim duyması halinde, IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users satın alınabilir. Müşterinin temel hizmetle birlikte kullanılmak üzere ek Bağlaçlara gereksinim duyması halinde, IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector satın alınabilir.

1.4 Kurulum Hizmeti Olanakları

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services, kullanıcıların Marketing Cloud Standard olanağı içerisinde olanakları yapılandırmasına ve kullanmasına olanak sağlamak üzere tasarlanan bir tahsis ve eğitim kombinasyonudur. Bu uzaktan sağlanan hizmet, bir ilk Marketing Cloud aboneliği için zorunludur. Bir dizi uzaktan gerçekleştirilen toplantı ve kayıtlı, Web tabanlı eğitim oturumu aracılığıyla sağlanan alıştırmaya süreci boyunca Müşterilere yol göstermesi için bir alıştırmaya danışmanı atanır. Alıştırma hizmetlerine tahsis, yapılandırma ve kurulum, eğitim ve Soru ve Yanıt toplantıları dahildir.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services, kullanıcıların olanakları Marketing Cloud B2B Standard olanağı içerisinde yapılandırmasına ve kullanmasına olanak sağlamak üzere tasarlanan bir tahsis ve eğitim kombinasyonudur. Bu uzaktan sağlanan hizmet, bir ilk Marketing Cloud B2B Standard aboneliği için zorunludur. Bir dizi uzaktan gerçekleştirilen toplantı ve kayıtlı, Web tabanlı eğitim oturumu aracılığıyla sağlanan alıştırmaya süreci boyunca organizasyonlara yol göstermesi için bir alıştırmaya danışmanı atanır. Alıştırma hizmetlerine tahsis, yapılandırma ve kurulum, eğitim ve Soru ve Yanıt toplantıları dahildir.
- Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services, kullanıcıların IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning olanağı içerisinde olanakları yapılandırmasına ve kullanmasına olanak sağlamak üzere tasarlanmış bir eğitim hizmetidir. Bu uzaktan sağlanan hizmet, IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users olanağının satın alınması durumunda gereklidir. Bir dizi uzaktan gerçekleştirilen toplantı ve kaydedilmiş Web tabanlı eğitim oturumu aracılığıyla kuruluşlara geliştirilmiş rapor ve gösterge panosu özelleştirme konusunda yol göstermek üzere bir eğitim danışmanı atanır. Alıştırma hizmetlerine tahsis, yapılandırma ve kurulum, eğitim ve Soru ve Yanıt toplantıları dahildir.

2. Güvenlik Tanımı

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

3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

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

3.1 Kullanılabilirlik Alacakları

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

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

3.2 Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içerisindeki kullanılabilirlik	Telafi ücreti (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
%99 – %99,949	%2
%98 – %98,999	%5
%97 – %97,999	%10
%97,000'dan düşük	%20

* Aylık abonelik ücreti, Bulut Hizmetinin bir IBM Çözüm Ortağından edinilmiş olması durumunda, talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda geçerli olan Bulut Hizmeti güncel liste fiyatına %50 oranında indirim uygulanarak hesaplanır. IBM, geri ödemeyi doğrudan Müşteriye yapacaktır.

Kullanılabilirlik yüzdesi aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam dakika sayısından sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkartılır ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür.

Örnek: sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde 50 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda toplam 43.200 dakika - 50 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.150 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	Kritik iş etkisi/hizmet kesintisi: İş açısından kritik önem taşıyan işlevsellik kullanılabilir durumda değildir veya kritik bir arızada hata oluşmuştur. Bu durum genellikle bir üretim ortamı için geçerlidir ve hizmetlere erişilemediğini, bunun da operasyonlar üzerinde kritik bir etki yarattığını ifade etmektedir. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirmektedir.	1 saat içinde
2	Önemli iş etkisi: Hizmetin bir özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da Müşteri iş teslim tarihlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	2 iş saati içinde
3	Önemsiz iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğinin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde
4	Asgari iş etkisi: 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. Erişim, Bulut Hizmeti ürününü kullanma haklarıdır. Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetini kullanmak için Müşterinin tek Erişim yetkisi edinmesi gerekmektedir.
- Olay** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilebileceği ölçü birimidir. Olay yetkileri hesaplanırken, Bulut Hizmetinin kullanımıyla ilgili belirli bir olayın ortaya çıkma sayısı esas alınır. Olay yetkileri Bulut Hizmetine özeldir ve olayın tipi başka bir Bulut Hizmeti veya olay tipine ilişkin diğer Olay yetkileriyle değiştirilemez, onların yerine kullanılamaz veya onlarla birleştirilemez. Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirlenen ölçüm süresi boyunca ortaya çıkan her olay kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.
- Yetkili Kullanıcı** - Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek ölçü birimidir. Müşteri, herhangi bir yöntemle, doğrudan ya da dolaylı herhangi bir şekilde (örneğin: bir çoklama programı, aygıt ya da uygulama sunucusu aracılığıyla) Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş her özgün Yetkili Kullanıcı için ayrı, özel olarak tahsis edilmiş yetkiler edinmelidir. Müşterinin, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilen Yetkili Kullanıcıların sayısını karşılamaya yetecek sayıda yetki edinmesi gerekir.
- Taahhüt** - hizmetlerin edinilmesinde esas alınabilecek ölçü birimidir. Bir Taahhüt, Bulut Hizmeti ile bağlantılı profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Taahhüdün karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- Bağlantı** - Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek ölçü birimidir. Bir Bağlantı, Bulut Hizmeti ile ilgili olan bir veritabanı, uygulama, sunucu ya da başka bir aygıt türüne ilişkin bir bağlantı (link) ya da ilişkidir. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti ile ilişkilendirilmiş veya ilişkilendirilecek olan toplam Bağlantı sayısını karşılamak için yeterli sayıda yetki edinmelidir.

- f. **Veritabanı Kaydı** - Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bir Veritabanı Kaydı, tek varlığa ilişkin olarak bir veritabanında bulunan ve tek birim olarak erişilebilen bir alanlar grubudur. Her Bin Veritabanı Kaydı yetkisi, bir adet Bin Veritabanı Kaydını temsil eder. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti tarafından işlenebilecek toplam Veritabanı Kaydı sayısını karşılamak için yeterli sayıda Bin Veritabanı Kaydı yetkisi edinmelidir.

5.2 Kurulum Ücretleri

İlk bir kerelik kurulum ücreti, İşlem Belgesinde belirtilen ücrete ve faturalandırma süresine uygun olarak belirtilecektir. Seçilen temel Bulut Hizmeti olanağına bağlı olarak, ilgili zorunlu kurulum hizmeti Müşterinin seçilen Bulut Hizmeti olanağını kullanmasına olanak sağlayacaktır. Mevcut kurulum hizmetleri, aşağıda belirtildiği gibidir:

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services Engagement One-Time Set Up
- IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services Engagement One-Time Set Up

Aşağıdaki kurulum hizmeti, IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users için Yetkili Kullanıcı yetkileri siparişi edildiğinde, İşlem Belgesinde belirtilen tarife ve faturalandırma süresi uyarınca fatura edilecektir:

- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Onboarding Services Engagement Set Up

5.3 Kısmi Aylık Ücretler

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

5.4 Limit Aşımı Ücretleri

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

Limit aşımı ücretleri, yetki belgesinde belirtilen limit aşımı ücreti tarifesi uyarınca, genel toplama ulaşılmamasının ardından Müşteriye her ay peşin olarak fatura edilecektir. Anılan limit aşımı ücretleri, temel aylık yetki ücretine ek olarak muaccel olacaktır.

Abonelik Süresinin 12 aydan uzun olması durumunda, yetkilerin genel toplamı 12 aylık ölçüm sürelerini esas alacaktır. Genel toplam, 12'nci aylık ölçüm süresinin sonunda sınırlanacaktır. Sonraki 12 aylık ölçüm süreleri için limit aşımı ücretleri, gerçek etkileşim kullanımının anılan 12 aylık ölçüm sürelerinin tamamı için toplam yetkili etkileşim sayısını aşması durumunda muaccel olacaktır.

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

Bir Abonelik Süresinin 12 aydan kısa olması ya da Abonelik Süresinde 12 aydan daha az süre kalmış olması durumunda, sürenin tamamı için geçerli toplam yetkili etkileşim sayısı için bir abonelikte geriye kalan aylık yetkilerin sayısı kullanılacaktır.

a. Örnek 1:

Müşteri, 12 aylık bir Abonelik Süresine sahiptir ve IBM Marketing Cloud Additional User yetkisi kapsamında 10 adet ek Yetkili Kullanıcı edinmiştir. Müşterinin 12 aylık Abonelik Süresi sona ermeden önce 10 adetten fazla Yetkili Kullanıcıyı etkinleştirmesi durumunda, limit aşımı miktarı sonraki ayda Müşteriye fatura edilecektir ve takip eden aylardaki tüm kullanım, Abonelik Süresi sonuna kadar vadeleri geldiğinde fatura edilecektir.

b. Örnek 2:

Müşteri, üç yıllık bir Abonelik Süresine sahiptir ve IBM Marketing Cloud Additional User yetkisi kapsamında 10 adet ek Yetkili Kullanıcı edinmiştir. Müşterinin ilk 12 aylık süre sona ermeden önce 10 adetten fazla Yetkili Kullanıcı etkinleştirmesi durumunda, limit aşımı miktarı takip eden ayda Müşteriye fatura edilir ve 12 aylık sürenin sonuna kadar olan tüm kullanım fatura edilir. Her 12 aylık sürenin sonunda, kullanım sayacı sıfırlanacaktır. Müşterinin sonraki 12 aylık süre sona ermeden önce 10 adetten fazla Yetkili Kullanıcı etkinleştirmesi durumunda, limit aşımı miktarı sonraki ayda Müşteriye fatura edilecektir ve takip eden aylardaki tüm kullanım, kullanım sayacı sıfırlanacağına ya da geriye kalan Abonelik Süresi sonuna kadar vadelerinin bitiminde fatura edilecektir.

5.5 Kullanım Başına Ödenen Ücretler

Müşteri, kullanım başına ödeme esasına göre IBM Marketing Cloud Standard olanağını 1.000 Olay bazında, IBM Marketing Cloud B2B Standard olanağını 10.000 Veritabanı Kaydının katları bazında, ve IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens olanağını 100.000 Olayın katları bazında ölçülerek kullanabilir. Her ay kullanılan Olay ya da Veritabanı Kaydı miktarı, ilgili olduğu şekilde, İşlem Belgesinde belirtilen tarife uygun olarak Müşteriye fatura edilecektir.

6. Süre ve Yenileme Seçenekleri

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

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

7. Etkinleştirme Yazılımı

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

8. Genel

8.1 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.

8.2 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.

8.3 Veri Saklama

Bulut Hizmetlerinin belirli veri öğeleri, Bulut Hizmeti içerisinde aşağıda belirtilen şekilde saklanacaktır: e-posta iletileri ve içeriği, kullanılmayan veya etkin olmayan veritabanları ve şablonlar - 450 gün; bilinen ziyaretçiler için Web takibi - 180 gün; anonim ziyaretçiler için Web takibi - 30 gün; ve Evrensel Davranışlar - 180 gün ("Veri Saklama Süresi" olarak anılacaktır). Bu veri öğeleri, Veri Saklama Süresi sona erdikten sonra IBM'in ağından ve sistemlerinden kaldırılabilir ve her durumda, Sürenin sona erdirilmesini ya da sona ermesini izleyen 30 gün içerisinde bu veri öğelerinin ve diğer ilgili Müşteri verilerinin tüm kopyaları IBM tarafından imha edilebilir. Müşteri, Bulut Hizmetiyle birlikte kullanılmak üzere sağlanan tüm içeriğin yedek kopyalarını saklayacaktır.

8.4 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.