

IBM Marketing Cloud

Bu Hizmet Tanımında, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmeti açıklanmaktadır. 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 pazarlama uzmanlarının gereksinimlerini karşılayan aşağıdaki çözüme dayalı paketleri ve hizmetleri içermektedir:

- IBM Marketing Cloud Essentials - Daha düşük hacim gereksinimleri olan pazarlamacılara, dönüşüm oranları daha yüksek olan kişiye özel dijital etkileşimler sunma yeteneğini sağlar.
- IBM Marketing Cloud B2B Essentials - Daha küçük veritabanlarına sahip pazarlamacılara, fırsatları saptama, eleme ve ilerletme yeteneği sağlar.
- IBM Marketing Cloud Standard - Pazarlama uzmanlarının müşteri davranışını daha iyi anlamasına ve daha yüksek ziyaretçiden müşteriye dönüşüm oranları sağlayan kişiselleştirilmiş etkileşimler sunmasına yardımcı olur.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard - Pazarlama uzmanlarının 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, pazarlama uzmanlarının bütçe oluşturmaya ve planlama yapmasına yardımcı olur.
- IBM Marketing Cloud Enterprise – Abonelik hacimleri artırılmış olarak IBM Marketing Cloud Standard'ın özelliklerini temel alır.
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise – Abonelik hacimleri artırılmış olarak IBM Marketing Cloud B2B'nin özelliklerini temel alır.
- IBM Marketing Cloud Social Audiences - Pazarlama uzmanlarına, ücretli sosyal medyayı kullanarak müşterilerini hedefleme yeteneğini sağlar.

1.1 IBM Marketing Cloud Essentials

Bir IBM Marketing Cloud Essentials aboneliği, aşağıdaki yetenekleri sağlamaktadır:

- Pazarlama Veritabanı: Kapsamlı müşteri verileri tek kaynaktan toplanabilir ve otomatikleştirilmiş kampanyalar ile kişiselleştirilmiş iletişime yön verilmesi için bu veriler kullanılabilir.
- Bölümlendirme: Hedef kitlenin sorgulanması ve daraltılması için davranış, profil, tercih verileri ve daha fazlası kullanılabilir. İsteğe bağlı olarak, Müşterinin hedef kitlesine yüksek oranda ilgi çekici, kişiselleştirilmiş içerik sunmak için bu bölümlendirme sorguları Müşterinin pazarlama stratejileriyle bütünleştirilebilir.
- 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 yanıtın 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.

- 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 puanlama modeline dahil edilmesi için kullanılabilir.
- 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, iletimler ve tıklatma akışı verilerine erişim dahildir.
- Email Insights: Kullanıcıların gönderilecek iletilerin farklı e-posta istemcileri genelindeki görünümünü özizlemesine, müşterilerin kullandığı belirli aygıtlar ve e-posta istemcileri doğrultusunda e-posta programlarını optimize etmelerine yardımcı olması için e-posta listeleri genelindeki e-posta istemcisi kullanımını takip etmesine olanak sağlar. Email Insights, Litmus tarafından sağlanan teknoloji bileşenleri içerir.
- Journey Designer: Pazarlamacıların, bir müşteri yolculuğunun haritasını çıkarmak ve ekip içinde bunu paylaşmak üzere birlikte çalışmalarını sağlayan bir görsel tasarım aracıdır.
- Universal Behavior Exchange: Müşterilerin IBM Marketing Cloud içinde veri yayınlamalarını ve tümleşik üçüncü kişi uygulamalarından gelen verilere abone olmalarını sağlayan etkinleştirme teknolojisidir.
- 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 alıştırma 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. Yıllık olarak kullanılacak toplam altı yüz bin (600.000) Pazarlama Etkileşimi için her ay kullanılacak elli bin (50.000) Pazarlama Etkileşimi;
- d. Sınırsız Veritabanı Kaydı;
- e. Bir (1) kuruluş;
- f. Aylık on (10) bin Email Insights Open işlemi; ve
- g. Sınırsız e-posta özizlemesi. Müşteri, özizleme amacıyla bu özelliğe bir e-posta şablonunu her gönderdiğinde, bir 'e-posta özizlemesi' kaydedilir.

Müşteriler, ayrıca Kullanıcı, Pazarlama Etkileşimi ve Email Insights Opens için ek hacimler de satın alabilirler

1.2 IBM Marketing Cloud B2B Essentials

IBM Marketing Cloud B2B Essentials, daha küçük veritabanlarına sahip pazarlamacılara, fırsatları saptama, eleme ve ilerletme yeteneği sağlar. Bu olanak, abonelik ve kullanım başına ödeme esasına dayalı olarak sunulur. Bu Bulut Hizmeti olanağı aşağıdaki özellikleri içerir:

- Cloud Essentials olanağı dahilindeki tüm özellikler
- Pazarlama Otomasyonu
- Fırsat ilerletme: 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 iletme 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 puanlamak mümkündür. Pazarlama otomasyonu özellikleri, puanlama doğrultusunda mevcut ve potansiyel müşterileri uygun takip eylemine yönlendirir.
- Müşteri İlişkileri Yönetimi (MİY) Bütünleşmesi: Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM 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 puanlama modeli;
- d. Sınırsız Pazarlama Etkileşimi;
- e. On bin (10.000) Veritabanı Kaydı;
- f. Bir (1) kuruluş;
- g. Aylık on (10) bin Email Insights Open işlemi; ve
- h. Sınırsız e-posta özizlemesi. Müşteri, özizleme amacıyla bu özelliğe bir e-posta şablonunu her gönderdiğinde, bir 'e-posta özizlemesi' kaydedilir.

Müşteriler, ayrıca Kullanıcı, Veritabanı Kayıtları ve Email Insights Opens için ek hacimler de satın alabilirler.

1.3 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.
- Bölümlendirme: Hedef kitlenin sorgulanması ve daraltılması için davranış, profil, tercih verileri ve daha fazlası kullanılabilir. İsteğe bağlı olarak, Müşterinin hedef kitlesine yüksek oranda ilgi çekici, kişiselleştirilmiş içerik sunmak için bu bölümlendirme sorguları Müşterinin pazarlama stratejileriyle bütünleştirilebilir.
- 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 yanıtın 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.
- 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 puanlama modeline dahil edilmesi için kullanılabilir.

- 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, iletimler ve tıklatma akışı verilerine erişim dahildir.
- Email Insights: Kullanıcıların gönderilecek iletilerin farklı e-posta istemcileri genelindeki görünümünü özizlemesine, müşterilerin kullandığı belirli aygıtlar ve e-posta istemcileri doğrultusunda e-posta programlarını optimize etmelerine yardımcı olması için e-posta listeleri genelindeki e-posta istemcisi kullanımını takip etmesine olanak sağlar. Email Insights, Litmus tarafından sağlanan teknoloji bileşenleri içerir.
- Journey Designer: Pazarlamacıların, bir müşteri yolculuğunun haritasını çıkarmak ve ekip içinde bunu paylaşmak üzere birlikte çalışmalarını sağlayan bir görsel tasarım aracıdır.
- Universal Behavior Exchange: Müşterilerin IBM Marketing Cloud içinde veri yayınlamalarını ve tümleşik üçüncü kişi uygulamalarından gelen verilere abone olmalarını sağlayan etkinleştirme teknolojisidir.
- Social Audiences: Müşterilerin belirli veya benzer hedef kitlelere pazarlama yapmak amacıyla, belirli hedef kitleleri webunlarla ilgili reklamları, sosyal medya ağlarına göndermelerini sağlayan sosyal medya pazarlama uygulamasıdır.
- 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 alıştırma hizmetine başlanmadan önce tamamlanması gerekmektedir. Bir kendi kendine hizmet olanağı olarak sunulur ve videolar ile Web tabanlı kayıtlar içermektedir.

Bu Bulut Hizmetinin abonelik ücretlerine aşağıdakiler dahildir:

- a. Kuruluş başına on (10) Yetkili Kullanıcı;
- b. Beş (5) kuruluş;
- c. Yirmi (20) etkin program;
- d. Bir (1) adet puanlama modeli;
- e. Yıllık olarak kullanılabilir toplam üç milyon (3.000.000) Pazarlama Etkileşimi için her ay kullanılabilir iki yüz elli bin (250.000) Pazarlama Etkileşimi;
- f. Sınırsız Veritabanı Kaydı;
- g. Aylık beş bin (5.000) Social Audiences Kişi Olayı;
- h. Aylık iki yüz bin (200.000) Email Insights Open işlemi; ve
- i. Sınırsız e-posta özizlemesi. Müşteri, özizleme amacıyla bu özelliğe bir e-posta şablonunu her gönderdiğinde, bir 'e-posta özizlemesi' kaydedilir.

Müşteriler, ayrıca Kullanıcı, Pazarlama Etkileşimi ve Email Insights Opens için ek hacimler de satın alabilirler.

1.4 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 iletilmesi ya da gerçekleştirilmesi 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 puanlamak mümkündür. Pazarlama otomasyonu özellikleri, puanlama doğrultusunda mevcut ve potansiyel müşterileri uygun takip eylemine yönlendirir.

- Müşteri İlişkileri Yönetimi (MİY) Bütünleşmesi: Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM ve Sugar CRM dahil olmak üzere üçüncü kişi MİY sistemleriyle bütünleşme.

Bu Bulut Hizmetinin abonelik ücretlerine aşağıdakiler dahildir:

- a. Kuruluş başına on (10) Yetkili Kullanıcı;
- b. Beş (5) kuruluş;
- c. Yirmi (20) etkin program;
- d. Beş (5) puanlama modeli;
- e. Sınırsız Pazarlama Etkileşimi;
- f. Elli bin (50.000) adet veritabanı kaydı; ve
- g. Aylık beş bin (5.000) Social Audiences Kişi Olayı;
- h. Aylık iki yüz bin (200.000) Email Insights Open işlemi; ve
- i. Sınırsız e-posta önizlemesi. Müşteri, önizleme amacıyla bu özelliğe bir e-posta şablonunu her gönderdiğinde, bir 'e-posta önizlemesi' kaydedilir.

Müşteriler, ayrıca Kullanıcı, Veritabanı Kayıtları ve Email Insights Opens için ek hacimler de satın alabilirler.

1.5 IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning

IBM Marketing Cloud - Budget and Expense Planning, IBM'in bir üçüncü kişi çözüm ortağı olan Allocadia tarafından desteklenir ve bağımsız bir ürün olarak veya Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, Marketing Cloud Enterprise, Marketing Cloud B2B Enterprise, IBM Silverpop Engage veya IBM Campaign ile kullanılmak üzere satın alınabilir. Özellikleri arasında aşağıdakiler yer alır:

- 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 oluşturulabilir ve bunlar yönetilebilir.
- Performans: Harcamalar görselleştirilebilir, analiz edilebilir ve optimize edilebilir; planlar ile bütçeler MİY, finans ve pazarlama verileriyle bağlantılı hale getirilirken daha akıllı kararlar alınabilir.

Bu Bulut Hizmetinin abonelik ücretine aşağıdakiler dahildir:

- Beş adet (5) Yetkili Kullanıcı; ve
- Bir adet (1) Bağlantı Sağlayıcı

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 Bağlantı Sağlayıcılara gereksinim duyması halinde, IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector satın alınabilir.

1.6 IBM Marketing Cloud Enterprise

Bu paket, Standard pakette bulunan yeteneklerin üzerine inşa edilmiştir. Enterprise paketinde, Allocadia tarafından desteklenen planlama ve bütçe oluşturma özelliklerine ilişkin yetki yer alır. Bu paket ayrıca, müşteri ilişkileri yönetimi yeteneklerini de içerir. Enterprise paketi aboneleri, ek Yetkili Kullanıcı yetkilerinin yanı sıra, program otomasyonuna, puanlamaya ve Email Insights için artırılmış kullanım hacimlerine de sahip olurlar. Enterprise paketi abonelerine ayrıca daha fazla sayıda Pazarlama Etkileşimi kullanma olanağı sağlar.

Bu Bulut Hizmetinin abonelik ücretine aşağıdakiler dahildir:

- a. Kuruluş başına yirmi (20) Yetkili Kullanıcı;
- b. On (10) kuruluş;
- c. Sınırsız sayıda etkin program;
- d. Sınırsız Veritabanı Kaydı;

- e. Yıllık olarak kullanılabilir toplam dokuz milyon (9.000.000) Pazarlama Etkileşimi için her ay kullanılabilir yedi yüz elli bin (750.000) Pazarlama Etkileşimi;
- f. Aylık yirmi beş bin (25.000) Social Audiences Kişi Olayı;
- g. Sınırsız sayıda Puanlama Modeli;
- h. Aylık dört yüz bin (400.000) Email Insights Open işlemi.
- i. Sınırsız e-posta önizlemesi. Müşteri, önizleme amacıyla bu özelliğe bir e-posta şablonunu her gönderdiğinde, bir 'e-posta önizlemesi' kaydedilir.

Müşteriler, ayrıca Kullanıcı, Pazarlama Etkileşimi ve Email Insights Opens için ek hacimler de satın alabilirler.

1.7 IBM Marketing Cloud B2B Enterprise

Bu paket, B2B Standard pakette bulunan özelliklerin üzerine inşa edilmiştir. B2B Enterprise paketinde, Allocadia tarafından desteklenen planlama ve bütçe oluşturma özelliklerine ilişkin yetki yer alır. B2B Enterprise paketi aboneleri, ek Yetkili Kullanıcı yetkilerinin yanı sıra, program otomasyonuna, puanlamaya ve Email Insights için artırılmış kullanım hacimlerine de sahip olurlar. B2B Enterprise paketi abonelerine ayrıca daha fazla sayıda veritabanı kaydı alma olanağı da sağlanır.

Bu Bulut Hizmetinin abonelik ücretine aşağıdakiler dahildir:

- a. Yirmi (20) Yetkili Kullanıcı;
- b. On (10) kuruluş;
- c. Sınırsız sayıda etkin program;
- d. Sınırsız Pazarlama Etkileşimi;
- e. Yüz bin (100.000) Veritabanı Kaydı;
- f. Aylık yirmi beş bin (25.000) Social Audiences Kişi Olayı;
- g. Sınırsız sayıda Puanlama Modeli;
- h. Aylık dört yüz bin (400.000) Email Insights Open işlemi; ve
- i. Sınırsız e-posta önizlemesi. Müşteri, önizleme amacıyla bu özelliğe bir e-posta şablonunu her gönderdiğinde, bir 'e-posta önizlemesi' kaydedilir.

Müşteriler, ayrıca Veritabanı Kayıtları ve Email Insights Opens için ek hacimler de satın alabilirler.

1.8 IBM Marketing Cloud Social Audiences

IBM Marketing Cloud Social Audiences, pazarlamacılara, ücretli sosyal medyayı kullanarak müşterilerini hedefleme yeteneğini sağlar. Standard, B2B Standard, Enterprise veya B2B Enterprise Marketing Cloud paketlerinden birini satın alan Müşteriler, Social Audiences paketinin kullanım hacminden yararlanma yetkisine sahip olur. Social Audiences, ayrıca bağımsız bir ürün olarak da satın alınabilir.

Bu Bulut Hizmetinin abonelik ücretine aşağıdakiler dahildir:

- IBM Marketing Cloud Standard paketlerinden birini satın almış olan Müşteriler için: Her bir ay için beş bin (5.000) Kişi Olayı.
- IBM Marketing Cloud Enterprise paketlerinden birini satın almış olan Müşteriler için: Her bir ay için yirmi beş bin (25.000) Kişi Olayı.
- Social Audiences olanaklarını, IBM Marketing Cloud aboneliği olanaklarından bağımsız olarak satın almak isteyen Müşteriler, bu olanakları kademelendirilmiş olarak şu şekilde satın alabilirler: Beş bin (5.000), Yirmi beş bin (25.000), Yüz bin (100.000), iki yüz elli bin (250.000), beş yüz bin (500.000), bir milyon (1.000.000), İki milyon (2.000.000) ve beş milyon (5.000.000) Kişi Olayı.

1.9 İsteğe Bağlı Özellikler

1.9.1 IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

IBM Marketing Cloud Essentials, IBM Marketing Cloud B2B Essentials, IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Enterprise ve IBM Marketing Cloud B2B Enterprise abonelerine aşağıdaki yetenekleri sunar. Duplicate Message Send, bir IBM Marketing Cloud Müşterisinin, yasal düzenleme, uygunluk, denetim veya başka takip amaçlarıyla müşterilerine gönderilen kişiselleştirilmiş iletinin tam kopyalarını almasına olanak tanır. Duplicate Message Send şu anda yalnızca e-posta için geçerlidir. Bu olanak, abonelik olarak sağlanır ve sınırsız yinelenen ileti gönderileri sağlar.

1.9.2 IBM Marketing Cloud Unlimited Scoring

IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Essentials ve IBM Marketing Cloud B2B Essentials abonelerine aşağıdaki yetenekleri sağlar. Sınırsız Sayıda Puanlama, müşterinin IBM Marketing Cloud paketinde bulunanların dışında ek puanlama modelleri ekleme yeteneği sağlar. Ek puanlama modelleri, IBM Marketing Cloud tedarik ekibi aracılığıyla ihtiyaç duyuldukça istenebilir. Ek modeller, puanlama özelliğinin en verimli şekilde kullanımı temelinde belirli sayıda ve müşteri tarafından ihtiyaç duyuldukça devreye alınacaktır.

1.9.3 IBM Marketing Cloud Unlimited Programs

IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Essentials ve IBM Marketing Cloud B2B Essentials abonelerine aşağıdaki yetenekleri sağlar. Sınırsız Sayıda Program, müşterinin IBM Marketing Cloud paketinde bulunanların dışında ek etkin programlar ekleme yeteneği sağlar. Ek etkin programlar, IBM Marketing Cloud tedarik ekibi aracılığıyla ihtiyaç duyuldukça istenebilir. Ek programlar, programlar özelliğinin verimli şekilde kullanımı temelinde belirli sayıda ve müşteri tarafından ihtiyaç duyuldukça devreye alınacaktır.

1.9.4 IBM Marketing Cloud Additional IP Address

Bir ek IP adresinin yıllık ücretidir.

1.9.5 IBM Marketing Cloud Citrix Integration

Citrix GoToWebinar, GoToMeeting veya GoToTraining ürünlerinin bir eşgörünümü ile birlikte kullanılmak üzere IBM Marketing Cloud ürün işlevlerini sağlar. Bu bütünleştirme, katılımcı oturumunu ve profil verilerini Engage İlişkisel Tablosuna aktarır. Müşteri, Citrix lisansını ayrıca satın almalıdır.

1.9.6 IBM Marketing Cloud CRM Integration

Müşterinin ticari olarak piyasaya sunulan, Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM ve IBM Marketing Cloud gibi belirli Müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) sistemleri ile IBM Marketing arasında veri eşitlemesi gerçekleştirmesine olanak sağlar. Bütünleşme, tek MİY sistemi eşgörünümü ve tek IBM Marketing Cloud veritabanıyla sınırlıdır. Bu olanağa, Scribe ile bütünleştirme dahil değildir. Söz konusu türde bir bütünleştirme gerekirse, IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe olanağı kullanılmalıdır.

1.9.7 IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe

Müşterinin ticari olarak piyasaya sunulan belirli müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) sistemleri ile IBM Marketing Cloud arasında veri eşitlemesi gerçekleştirmesine olanak sağlar. Bütünleşme, tek MİY sistemi eşgörünümü ve tek IBM Marketing Cloud veritabanıyla sınırlıdır. IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe, Scribe tarafından sağlanan üçüncü kişi teknolojisine dayanır veya bu teknolojiyi içerir.

1.9.8 IBM Marketing Cloud Inbox Monitoring

Müşterilerin farklı bölgelerdeki Büyük İnternet Hizmet Sağlayıcılar ve Gelen Kutusu Sağlayıcılar çapındaki genel gelen kutusuna teslimat oranlarını ölçmesine olanak sağlar.

1.9.9 IBM Marketing Cloud Multi-Factor Authentication

Bir IBM Marketing Cloud 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.

1.9.10 IBM Marketing Cloud Transact Magento Integration

Magento eşgörünümü tarafından oluşturulan ilgili işlemsel e-posta hizmetinin, IBM Marketing Cloud Transact işlemsel e-posta hizmeti aracılığıyla yönlendirilmesini sağlar. Magento için de lisans gereklidir ve Müşteri, bu lisansı satıcı firmadan ayrıca satın almalıdır.

1.9.11 IBM Marketing Cloud Web Analytics Integrations

IBM Marketing Cloud (tek Kuruluş) ile aşağıdaki Web analitiği sistemlerinden biri arasında bütünleşme sağlar: IBM Digital Analytics ya da Adobe Omniture.

1.9.12 IBM Marketing Cloud WebEx Integration

Cisco WebEx ürününün bir eşgörünümü ile birlikte kullanılmak üzere IBM Marketing Cloud ürün işlevlerini sağlar. Bu bütünleştirme, katılımcı oturumunu ve profil verilerini IBM Marketing Cloud İlişkisel Tablosuna günlük olarak aktarır. Müşteri, WebEx lisansını ayrıca satın almalıdır.

1.9.13 IBM Marketing Cloud Transact – Database

E-postalardaki, Web formlarındaki, reklam bağlantı sayfalarındaki ya da tele-satışlardaki tetikler tarafından oluşturulan gerçek zamanlı, özel markalı, bire bir işlemsel iletileri gönderme becerisi sağlar. 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 tetikleme 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.

1.10 Kurulum Hizmeti Olanakları

- IBM Marketing Cloud Basic Onboarding Services
Kullanıcıların Marketing Cloud Standard olanağı içerisinde olanakları yapılandırmasına ve kullanmasına olanak sağlamak üzere tasarlanan bir tedarik ve eğitim kombinasyonudur. Bu uzaktan sağlanan hizmet, en fazla 15 saatlik hizmet sağlar ve Marketing Cloud'a 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 hizmetlerine tedarik, yapılandırma ve kurulum, eğitim ve Soru ve Yanıt toplantıları dahildir.
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning 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.
- IBM Marketing Cloud Onboarding Services
Kullanıcıların Marketing Cloud Enterprise paketi içerisinde olanakları yapılandırmasına ve kullanmasına olanak sağlamak üzere tasarlanan bir tedarik ve eğitim kombinasyonudur. Bu uzaktan sağlanan hizmet paketi, en fazla 30 saatlik hizmet sağlar ve Marketing Cloud Enterprise'a 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 hizmetlerine tedarik, yapılandırma ve kurulum, eğitim ve Soru ve Yanıt toplantıları dahildir.
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services
Mobil Anında İletme (Mobile Push) özelliğinin avantajlarından yararlanmak isteyen IBM Marketing Cloud aboneleri tarafından isteğe bağlı olarak satın alınabilecek bir olanaktır. Bu olanak, kurulum, danışmanlık ve başlangıçta anında iletme bildirimlerinin uygulanması ve kabul testleri gibi etkinlikleri içeren en çok otuz beş (35) saatlik uzaktan sunulan hizmetler sağlar. Bu yeni başlayanlar için alıştırma hizmeti ayrıca Standard ve B2B Standard abonelerine de sağlanır.
- IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (Web Semineri / IBM Olanağı)
Tek günlük IBM Marketing Cloud 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. Eğitim, web semineri ortamı aracılığıyla veya IBM tarafından onaylanan bir tesiste sağlanır.
- IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (On Site) Setup
Müşterinin tesisinde 8 saat süren bir günlük bir (1) IBM Marketing Cloud 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.
- IBM Marketing Cloud Additional Domain hizmeti
Bulut Hizmeti ortamını IBM Marketing Cloud tarafından sağlananın üzerinde bir ek Tanınma Kimliği kullanacak biçimde günceller.

2. Güvenlik Tanımı

Bu Bulut Hizmeti, IBM'in <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> adresinde sağlanan Bulut Hizmetlerine 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 güvenliğinin derecesini azaltmayacaktır.

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 karşılanamadığında, 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 kesilecek bir faturaya alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapalı kalma olayını raporladığı zamandan başlayıp Bulut Hizmetinin yeniden çalışmaya başladığı zamana kadar geçen süre esas alınarak ölçülür ve bu süreye şunlar dahil değildir: planlı ya da önceden duyurulmuş bir bakım için yapılan kesintiler, IBM'in kontrolü dışında ortaya çıkan nedenler, Müşteri ya da üçüncü kişi içeriğinin veya teknolojisinin, tasarımlarının ya da yönergelerinin yarattığı sorunlar, desteklenmeyen sistem yapılandırmaları ve platformları ya da diğer Müşteri hataları ya da Müşteriden kaynaklanan güvenlik sorunları veya Müşterinin güvenlik testleri. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu her Ay boyunca Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Sözleşmenin yürürlükte olduğu herhangi bir aya ilişkin toplam telafi ücreti, Bulut Hizmetinin yıllık ücretininon ikide birinin (1/12) yüzde yirmisinden (%20) fazla olmayacaktır.

3.2 Hizmet Seviyeleri

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca 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 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 50 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda toplam 43.200 dakika - 50 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.150 dakika <hr/> 43.200 toplam dakika	= Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %99,884 oranında kullanılabilirlik için %2 oranında kullanılabilirlik alacağı
--	---

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 arabirimde 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 işlevselliğin 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 edinilebileceği bir ölçü birimidir. Erişim, Bulut Hizmeti ürününü kullanma haklarıdır. Müşterinin, Yetki ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetini kullanmak için tek Erişim yetkilendirmesini edinmesi gerekir.
- 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 sayısını kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- Bağlantı** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir 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 veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti ile ilişkilendirilmiş veya ilişkilendirilecek olan toplam Bağlantı sayısını karşılayacak yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- Veritabanı Kaydı** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği 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.

- e. **Dijital İleti** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği 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** - hizmetlerin edinilebileceği 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.

Olay yetkileri edinilirken, aşağıdakiler bir Olay olarak değerlendirilecektir:

(1) Pazarlama Etkileşimi

Pazarlama Etkileşimi içe dönük (inbound) veya dışa dönük (outbound) bir temas noktası/iletişim anlamına gelir. Bu iletişimlerin örnekleri arasında e-posta iletileri, mobil anında iletme (mobile push), aygıt uygulaması iletisi, tarayıcılarda görüntülenen içerik, sosyal izlenim ve reklam hedefi yer alır. Bu iletişimler anonim ya da bilinen ziyaretçi veya müşterilerle bağlantılı olabilir.

(2) Email Insights Opens:

Bir Email Insights Opens, bir e-posta alıcısının Müşteriden bir e-posta aldığı ve e-postayı açtığı her sefer kaydedilir.

(3) Kişi:

Kişi, Social Audiences özelliği aracılığıyla ilişkili bir sosyal platforma bir Kişi Kimliği gönderme işlemiyle ilişkili Olaydır.

- g. **Eşgörünüm** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi sırasında erişime ve kullanıma açılan her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

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. Kullanılabilir kurulum hizmetleri, aşağıda belirtildiği gibidir:

- IBM Marketing Cloud Basic Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services

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

- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Services

Tüm kurulum hizmetleri, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, IBM tarafından Bulut Hizmetine erişiminin kullanılabilir olduğunun Müşteriye bildirildiği tarihten 90 gün sonra sona erer.

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.

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 sıfırlanacaktır. Sonraki 12 aylık ölçüm süreleri için limit aşımı ücretleri, fiili etkileşim kullanımının anılan 12 aylık ölçüm sürelerinin tamamı için toplam yetki verilen etkileşim sayısını aşanada kadar muaccel olmayacaktır.

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 sıfırlanmaya 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 Essentials, IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud Social Audiences ve IBM Marketing Cloud Enterprise olanağını 1.000 Olay bazında, IBM Marketing Cloud B2B Essentials, IBM Marketing Cloud B2B Standard ve IBM Marketing Cloud B2B Enterprise olanağını 10.000 Veritabanı Kaydının katları bazında ve IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens'ı 100.000 Olayın katları bazında ölçülerek kullanabilir. Her ay kullanılan Olay ya da Veritabanı Kaydı miktarı, ilgili olduğu şekilde, İşlem Belgesinde belirtilen tarifeye 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 bildirmedeği sürece, Bulut Hizmeti Yetki Belgesinde belirtilen süreye uygun olarak kendiliğinden yenilenir.

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

7. 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 Mobil Anında İletme (Mobile Push) Bildirimleri

Mobil anında iletme (mobile push) bildirimleriyle ilişkili Pazarlama Etkileşimleri Olayları basit anında iletme bildirimlerini, uygulama içindeki basit anında iletme bildirimlerini, uygulama içi basit anında iletme bildirimlerini, zengin bildirimleri ve gelen kutusu bildirimlerini içerir. Basit anında iletme bildirimleri, uygulama içindeki basit anında iletme bildirimleri, basit anında iletme bildirimleri gönderildikleri zamanda her bir aygıt için bir Pazarlama Etkileşimi olarak değerlendirilir. Gelen kutusu bildirimleri, gönderildikleri her bir uygulama anahtarı (appkey) için bir Pazarlama Etkileşimi olarak değerlendirilir.

Mobil anında iletme bildirimleriyle ilişkili Pazarlama Etkileşimlerinin Hesaplanması, mobil anında iletme bildirimlerini göstermemeyi seçmiş olan aygıtlara gönderilen mobil anında iletme bildirimlerinin sayısını ve uygulama kaldırıldıktan sonra aygıtlara gönderilen mobil anında iletme bildirimlerinin sayısını içerecektir. IBM, Apple ve Google geribildirim hizmetlerini düzenli olarak kullanacak ve anında iletme bildirimlerini, uygulamanın kaldırılması esasına dayalı olarak güncelleyecektir. Anında iletme bildirimleri içeren Pazarlama Etkileşimlerine ilişkin abonelik hacmini belirlemekten Müşteri sorumludur.

8.4 Duplicate Message Send

Duplicate Message Send kuruluş seviyesinde etkinleştirilen ek bir abonelik özelliğidir. Abone olan bir Müşteri, özelliği açıp kapatabilir. Müşteri tarafından yinelenen ileti almak için girilen e-posta adresleri, gizli kopya (Bcc) adresleri olarak girilecek ve e-postanın müşteri alıcıları tarafından görülemeyecektir. Yinelenen iletinin Müşteri alıcıları değiştirilebilir.

Yinelenen e-posta gizli kopya e-posta adresine gönderilemiyorsa, IBM yinelenen e-postayı yeniden gönderemeyecektir.

8.5 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 doğrulanmış ziyaretçiler için Web takibi - 180 gün; anonim ziyaretçiler için Web takibi - 30 gün (kullanıcının kimliği 30 gün içinde öğrenilirse kayıtlar "bilinen veya kimliği doğrulanmış" 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.

8.6 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.

8.7 İngilizce Dışındaki Dil Sürümleri

Müşteri, Bulut Hizmetinin İngilizce dışındaki dil sürümlerine erişim ve bunların kullanımı, kullanıcı arabiriminin çevrilmesi amacıyla üçüncü bir kişi teknoloji ortağı olan translations.com'un işlevlerini temel alır. Bulut Hizmetinin İngilizce dışındaki dil sürümlerini kullanırken, Bulut Hizmeti kullanıcı arabirimi,

Müşterinin isteği üzerine bu arabirim aracılığıyla erişilebilen Müşteri verilerini ve içeriği şifresiz olarak kullanıcı arabiriminin çevrilmesi amacıyla özel olarak Bulut Hizmetine ayrılan translations.com sistemlerinden geçirebilir.

8.8 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.

8.8.1 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 gerçekleştirecektir:

- 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: