

### IBM Customer Experience Analytics

Bu Hizmet Tanımında, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmeti açıklanır. Müşteri, sözleşmeyi imzalayan taraf ile onun yetkili kullanıcılarını ve Bulut Hizmetinin alıcılarını ifade eder. İlgili Fiyat Teklifi ile Yetki Belgesi, ayrı İşlem Belgeleri olarak sağlanır.

#### 1. Bulut Hizmeti

##### 1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition ("Basics Edition"), çeşitli kılavuzlar içeren temel Customer Experience Analytics özelliklerinin davranış ve kullanılabilirlik yeteneklerini kendi kendine uygulaması için mobil uygulamayı uygulayanlara yönelik olarak tasarlanmıştır. Aylık abonelik olarak sağlanan bu sürüm aşağıdakileri içerir:

- 100.000'e kadar Müşteri Deneyimi Olayı
- Beş (5) adede kadar yetkili kullanıcı için yetkiler;
- On iki (12) aylık davranış raporu verilerinin saklanması
- İki (2) günlük oturum kaydının saklanması
- Otuz (30) günlük kullanılabilirlik verilerinin saklanması
- Destek forumuna erişim yetkisi

##### 1.1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition Ürününe İlişkin Veri Merkezi Kullanılabilirliği

Basics Edition veri merkezi, Avrupa Birliği içinde yer alır. Müşterinin Basics Edition (sağlandığında) veri merkezlerini değiştirmek istemesi durumunda, Müşteri, yeni bir yetki edinmelidir ve bunların yapılandırmasına ilişkin geçişi gerçekleştirmekten tek başına sorumludur. Basics Edition verilerinin, veri merkezleri arasında geçişi yapılamaz.

##### 1.1.2 Basics Edition İle İlgili Hariç Tutulanlar

IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition aboneliğinde, aşağıdaki kaynaklar ve hizmetler hariç tutulur:

- Hizmet Seviyesi Sözleşmesi (3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi bölümünde atıfta bulunulan)
- Teknik Destek (4. Teknik Destek bölümünde atıfta bulunulan)
- Kurulum, kısmi aylık ve limit aşımı ücreti (5. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri bölümünde atıfta bulunulan)

##### 1.2 IBM Customer Experience Analytics Standard

IBM Customer Experience Analytics Standard ("Standard Edition"), Müşterinin, ziyaretçilerinin cihazlar, kanallar ve temas noktaları genelinde yaptığı çok yönlü kanal yolculuklarını görselleştirmesini sağlayan bir çözümdür. Bulut Hizmeti üç temel yetenekten oluşmaktadır:

- Dijital analitik, Müşterilerin, Web siteleriyle etkileşim kuran Web ziyaretçilerini takip etmesine olanak tanır ve toplanan bu verileri esas alan raporlar ve temel performans göstergeleri sunar. Veri, bir Kuruluş Kimliği için izlenen bir ziyaretçi tarafından başlatılan, etiketlenen bir olayın sonucu olarak Bulut Hizmeti için toplanır. Bu etiketlenmiş veriler daha sonra, ziyaretçi davranışının anlaşılmasına yardımcı olması amacıyla, Bulut Hizmeti kullanıcı arabirimi aracılığıyla sunulan raporların oluşturulması için Bulut Hizmeti tarafından işlenir.
- Davranış ve kullanılabilirlik analitiği, Müşterilerin, yakalanan ve Bulut Hizmetine gönderilen uygulama etkileşimleri, aygıt bilgileri ve kullanıcı bağlamı içeren verilerden davranış ve kullanılabilirlik sorunlarını analiz ederek ziyaretçi deneyimlerini anlamalarına ve geliştirmelerine yardımcı olur.
- Yolculuk analitiği, dijital analitik, davranış analitiği ve kullanılabilirlik analitiğinde yer alan olaylardan veri toplar. Bu olaylara, IBM Universal Behavior Exchange API'leri aracılığıyla erişilir. Bulut Hizmetine ilişkin diğer harici olaylar, Müşteri tarafından IBM Universal Behavior Exchange'de verilerle bağlantı kurulduktan sonra, raporlamada kullanılabilir. Yolculuk analitiği, Bulut Hizmetinin

gösterge panoları, görünümleri ve yolculuk raporlarını oluşturmak için IBM Universal Behavior Exchange'den alınan olay ve hedef kitle verilerini işler.

Bulut Hizmetinin abonelik ücretlerine aşağıdakiler dahildir:

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud
- 800 günlük web analitiği raporu verileri, 460 günlük davranış raporu verileri, 7 günlük oturum kaydı ve 30 günlük kullanılabilirlik verilerine ilişkin veri saklama yetkileri

### 1.2.1 Bulut Hizmetinin abonelik ücretine aşağıdakiler dahildir

- IBM'in değerlendirmesi doğrultusunda, Müşteriye dijital analitik gereksinimlerini karşılaması için 50 adet Müşteri Kimliği sağlanacaktır. 50 adedin üzerindeki herhangi bir ek Müşteri Kimliği ek ücrete tabidir.
- Beş farklı endüstri sektörü için uyarlanabilen bir dizi dijital analitik raporu: İçerik, İçerik/Ticaret, Finansal Hizmetler, Seyahat veya Perakendecilik. Bu raporlar, kullanıma hazır raporların türevleri olan görünümlere sahip olacak şekilde daha fazla özelleştirilebilir. Müşteri, toplanan dijital analitik verileri doğrultusunda yeni bir rapor yaratmak için özel amaçlı raporlar oluşturabilir.
- Müşteri kimliği başına dört (4) geriye dönük pazarlama özniteliği aralığı. Müşteri, bu aralıklardan üçü (3) için ayarları (aralık süresi ve öznitelik mantığı) ayarlayabilir, ancak bunlardan biri (1) 1 günlük süre ve son tıklatma özniteliği mantığı şeklinde sabit ayarlara sahiptir.
- Müşteri Kimliği başına, uygulanabilir olduğu şekilde, IBM Digital Analytics Benchmark
- Müşteri Kimliği başına, uygulanabilir olduğu şekilde, IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- Uygulanabilir olduğu şekilde; Kategori Tanımlama Dosyası, Kurumsal Ürünler Raporu ve Tahmin Ölçüleri standart veri içe aktarma modülleriyle birlikte IBM Digital Analytics Import
- Müşteri Kimliği başına, uygulanabilir olduğu şekilde, IBM Digital Analytics Export
- Müşteri Kimliği başına, uygulanabilir olduğu şekilde, IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support. Geçiş ücreti geçerli olabilir.
- Müşteri Kimliği bazında depolanmış "Rapor Verileri", Bulut Hizmeti tarafından işlenen standart raporları, özel amaçlı olarak belirlenen raporlar ile gösterge panolarını içerir. Bulut Hizmeti, Müşterinin Keşfetme Raporlarını periyodik olarak ilerleyen yirmi yedi (27) ay boyunca saklayacaktır. Bu rapor silme işlemi, müşteri rapor görünümünü de etkileyecektir. Not: Ciro Ölçümleri verileri ve Ciro Ölçümlerine uygulanan segmentler, Abonelik Dönemi süresi boyunca saklanacaktır.

### 1.2.2 Dijital analitik işlevi için IBM Customer Experience Analytics Test Müşteri Kimlikleri

Dijital analitik işlevi için IBM Customer Experience Analytics Test Müşteri Kimlikleri - Müşteriye, üretim dışı ortamlarda test amacıyla kullanılmak üzere bir (1) Müşteri Kimliği (Test Müşteri Kimliği olarak adlandırılır) sağlanacaktır. Müşteri [cm\\_support@us.ibm.com](mailto:cm_support@us.ibm.com) adresinden Teknik Destek ile iletişim kurarak, Müşteri başına toplam on (10) adede kadar ek Test Müşteri Kimliği talep edebilir. Test Müşteri Kimlikleri gün başına 100.00 Sunucu Çağrısıyla sınırlanmıştır. Tek bir gün içinde 100.000'den fazla Sunucu Çağrısı alındığında, IBM, bir Test Müşteri Kimliğinden veri toplamayı derhal durdurabilir. Test Müşteri Kimliklerinin yalnızca test amaçlarıyla kullanılması amaçlandığından, etkinleştirilen özellikler sınırlıdır ve bu Kimlikler için toplanan ve işlenen veriler en çok beş (5) hafta boyunca elde tutulacaktır. Müşteri, Test Müşteri Kimliği verilerine ilişkin raporlara IBM Customer Experience Analytics aracılığıyla erişebilir. Test Müşteri Kimliği raporlarında ziyaretçi kaydı verileri sağlanmaz. Aşağıdakilerden herhangi birinin gerçekleşmesi durumunda test raporları devre dışı bırakılır ve tüm test verileri silinir: (a) birbirini izleyen otuz (30) gün boyunca Test Müşteri Kimliğinde hiçbir kullanıcı oturum açmazsa veya (b) birbirini izleyen otuz (30) gün boyunca Test Müşteri Kimliğine hiçbir veri gönderilmezse. Birbirini izleyen altı (6) ay boyunca herhangi bir etkinlik olmaması durumunda, Test Müşteri Kimliği tamamen silinir.

Bir önceki Abonelik Dönemi IBM Digital Analytics SD kapsamında olan IBM Digital Analytics aboneleri, hangisi daha önceyse, (a) Müşterinin IBM Customer Experience Analytics aboneliği sona erinceye veya sona erdirilinceye ya da (b) IBM Digital Analytics olanağı IBM tarafından piyasadan çekilinceye kadar IBM Digital Analytics SD kapsamındaki standart IBM Digital Analytics özelliklerine erişmeye devam edebilir. Bu devam eden erişim, önceden mevcut olan bir IBM Digital Analytics kullanıcı arabirimi aracılığıyla gerçekleştirilecektir. Açık eklenti hizmet parçaları aracılığıyla ek Explore Report Credits, Digital Analytics Report Segments ya da Attribution Windows olanaklarına ilişkin güncel abonelik yetkilerine sahip olan Müşteriler, hangisi daha önceyse, (a) Müşterinin IBM Customer Experience Analytics aboneliği sona

erinceye veya sona erdirilinceye ya da (b) IBM Digital Analytics olanağı IBM tarafından piyasadan çekilinceye kadar bu özelliklere aynı yetki seviyesi ile erişmeye devam edebilir. Özellikle ek Report Segments ve Attribution Windows olanaklarına IBM Digital Analytics kullanıcı arabiriminden erişilmeye devam edilecektir ve müşteriler, IBM Customer Experience Analytics kullanıcı arabiriminden sınırsız sayıda kullanıcı tanımlı rapor yaratabilir.

Müşterinin Customer Experience Analytics sözleşmesini yenilerken kullanmaya devam etmeyi tercih ettiği, daha önce lisanslanmış herhangi bir Digital Analytics ek hizmeti (örneğin, Digital Recommendations, LIVEmail, Digital Data Feed, vs.), ayrı yetkiler olarak kalacaktır ve aynı zamanda kesintisiz olarak devam edecektir ve herhangi bir uygulama değişikliği gerektirmeyecektir.

IBM Universal Behavior Exchange, IBM Customer Experience Analytics'in teknik ön koşuludur. Yeni kullanıcılar, şu adresteki çevrimiçi kayıt formu aracılığıyla erişim sağlamak için kayıt yaptırabilirler: <https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>.

## 1.3 İsteğe Bağlı Özellikler

### 1.3.1 IBM Customer Experience Analytics Session Replay Data Retention Extension

Session Replay Data Retention Extension, Müşteriye, depolanmış veri öğelerinin ek süreler boyunca saklanması seçeneğini sunar. Session Replay Data Retention Extension, IBM Customer Experience Analytics Session Replay ile 7 günlük temel veri saklamaya ek olarak aşağıdaki artışlarla sağlanır:

- 7 ek gün
- 14 ek gün
- 21 ek gün
- 49 ek gün
- 77 ek gün
- 105 ek gün

### 1.3.2 IBM Digital Analytics Suite

IBM Digital Analytics Suite aboneliğine IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed ve IBM Multichannel Analytics erişimi dahildir.

#### a. IBM LIVEmail

Müşterilerin, hedefli e-posta kampanyaları gerçekleştirmek için ziyaretçi segmentleri oluşturmalarına ve bu segmentleri bir dizi sertifikalı E-posta Hizmet Sağlayıcısına aktarmasına olanak sağlayan bir çözümdür.

#### b. IBM Digital Analytics Lifecycle

Müşterilerin, site Ziyaretçilerinin belirli bir süre (400 güne kadar) içerisinde temel site etkileşim aşamalarına ulaşmış ve ulaşmadıklarını değerlendiren raporlar oluşturmalarına olanak sağlayan bir çözümdür.

#### c. IBM Digital Data Feed

Bu hizmet, IBM Digital Analytics Export uygulaması kapsamında devreye alınan bir veri akışı yapılandırma ve etkinleştirme modülü sağlamaktadır. Bu hizmet, Müşterinin Bulut Hizmetindeki işlenmemiş verilerini kapsayan bir günlük veri dışa aktarımını doğrudan tanımlamasına ve zamanlamasına olanak sağlar. Veri dışa aktarımının teslim edilecek çıktısı, her Ziyaretçinin önceki gün gerçekleştirdiği sayfa görüntüleme, ürün görüntüleme, alışveriş, sipariş, kayıt ve diğer takip edilen etkinliklerine ilişkin belirli bilgileri içeren tanımlanmış bir biçimlendirmeye sahip çok sayıda dosyadan (IBM Digital Analytics Export kullanıcı arabirimi aracılığıyla seçtiğiniz gibi) oluşmaktadır.

#### d. IBM Digital Analytics Multichannel

Bu hizmet, üç (3) adet ek veri içe aktarma çözümü sağlamaktadır. Bunlar aşağıda belirtilen şekildedir:

- Çok Kanallı İçe Aktarma
- Ziyaretçi Kayıt Alanlarını İçe Aktarma
- Veri Eklerini İçe Aktarma. Müşteri Kimliği başına yetki verilen Veri Uzantısı içe aktarma işlemlerinin sayısı, Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilmiştir.

## 1.4 Sürekli Hizmetler

### 1.4.1 IBM Customer Experience Analytics AVP One-Point Sürekli Hizmeti

Customer Experience Analytics AVP One-Point Sürekli Hizmeti, her yetki kapsamında ayda 10 saatlik kişiye özel destek hizmetleri sunan bir uzaktan sağlanan abonelik hizmetidir. Bu hizmet, Customer Experience Analytics yazılımına ilişkin destek için tek bir teknik iletişim sorumlusu aracılığıyla kişiye özel destek hizmeti sağlar. Kullanılmayan saatler bir sonraki aya devredilmez. Bu hizmet, Customer Experience Analytics aboneliği ile eşzamanlı olarak sona erecektir.

## 2. Güvenlik Tanımı

Bu Bulut Hizmeti, IBM'in <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> 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 güvenliğinin derecesini azaltmayacaktır.

Bu Bulut Hizmeti, alınan teknik ve kurumsal güvenlik önlemlerinin korunacak verilerin işlenmesinden ve niteliklerinden kaynaklanan riskler için uygun olduğunun veri sorumlusu olarak Müşteri tarafından saptanması kaydıyla, kişisel veriler içeren içeriğin işlenmesinde kullanılabilir. Müşteri, bu Bulut Hizmetinin özel nitelikli kişisel verilerin ya da ek yasal gereksinimlere tabi olan verilerin korunmasına yönelik özellikler sunmadığını kabul eder. Müşteri, IBM'in içeriğe dâhil edilmiş olan verilerin türlerine ilişkin bilgi sahibi olmadığını ve Bulut Hizmetlerinin ya da uygulanan güvenlik önlemlerinin uygunluğuna ilişkin bir değerlendirme yapamayacağını kabul eder.

### 2.1 Güvenlik Özellikleri ve Sorumlulukları

Bulut Hizmeti aşağıdaki güvenlik özelliklerini uygular:

- Kullanıcının tarayıcısından ya da mobil aygıtından Bulut Hizmetine aktarılması sırasında verilerin şifrelenmesi
- Bulut Hizmeti kapsamında atıl durumda bulunan verilerin şifrelenmesi
- Müşterinin kişisel ya da hassas verilerini tarayıcı ya da uygulama içinde kaydedildiği yerde engelleyebilmesi
- Müşterinin IBM Customer Experience Analytics içinde sunucu tarafını engelleyebilmesi ya da gizleyebilmesi
- Güçlü kurumsal parola kuralları
- Dışa aktarılan verilerin Bulut Hizmetinden Müşteri tarafından belirtilen lokasyona aktarılması sırasında şifrelenmesi
- Müşterinin kişisel ya da hassas verilerinin Bulut Hizmeti üzerinde kaydedilmesini ve saklanmasını engelleyebilmesi
- Bulut Hizmetinin, IP adresi gibi kişisel veri noktalarının görüntülenmesini engelleyebilmesi

Bulut Hizmeti, IBM ağı ile IBM Customer Experience Analytics arasında yapılan veri aktarımı sırasında içeriği şifreler. Bulut Hizmeti, atıl durumda veri aktarımını beklerken içeriği şifreler.

Bu Bulut Hizmeti, IBM'in Privacy Shield (Gizlilik Kalkanı) sertifikasyonunda yer alır ve Müşteri, Bulut Hizmetini ABD'de bulunan bir veri merkezinde barındırmayı seçtiğinde, aşağıdaki adreste sağlanan IBM Privacy Shield Gizlilik İkesine tabidir: [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

## 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, iş üzerinde kritik etkisi olan ve Bulut Hizmetini kullanılamaz hale getiren bir sorundan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirimini kaydı açtırmalıdır. 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 içinde bir destek sorun kaydı talebinin gönderilmesi gerekir. Geçerli Hizmet Seviyesi Sözleşmesi talebine ilişkin telafi ücreti, Bulut Hizmetinin sağlanmadığı üretim sistemi

işlemleri boyunca geçen süre ("Kapalı Kalma Süresi") esas alınarak Bulut Hizmeti için gelecekte Müşteri tarafından düzenlenecek bir faturaya alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapalı kalma olayını raporladığı zamandan itibaren Bulut Hizmetinin yeniden çalışmaya başladığı zamana kadar geçen süre esas alınarak ölçülür ve bu süreye şunlar dahil değildir: planlı ya da önceden duyurulmuş bir bakım için yapılan kesintiler, IBM'in kontrolü dışında ortaya çıkan nedenler, Müşteri ya da üçüncü kişi içeriğinin veya teknolojisinin, tasarımlarının ya da yönergelerinin yarattığı sorunlar, desteklenmeyen sistem yapılandırmaları ve platformları ya da diğer Müşteri hataları ya da Müşteriden kaynaklanan güvenlik sorunları veya Müşterinin güvenlik testleri. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu her Ay boyunca Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Sözleşmenin yürürlükte olduğu herhangi bir aya ilişkin toplam telafi ücreti, Bulut Hizmetinin yıllık ücretinin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

### 3.2 Hizmet Seviyeleri

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Ödemeler (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
<%99,9	%2
< %98	%5
< %97	%10

\* 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 bir ay içindeki toplam dakika sayısından sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkartılır ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu bir 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 = 42.700 dakika	= Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %98,8 oranında kullanılabilirlik için %2 oranında kullanılabilirlik alacağı
43.200 toplam dakika	

### 4. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek, e-posta, çevrimiçi destek sistemi, telefon, sohbet ve çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. IBM, teknik destek iletişim bilgilerini ve diğer bilgi ve süreçleri içeren IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Destek El Kitabı'nı sağlayacaktır. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Destek Saatleri İçindeki Yanıt Süresi Hedefleri
1	<b>Kritik düzeyde iş etkisi/hizmet kesintisi:</b> İş açısından kritik önem taşıyan işlevsellik kullanılabilir durumda değildir veya kritik bir arabirimde hata oluşmuştur. Bu durum genellikle bir üretim ortamı için geçerlidir ve hizmetlere erişilemediğini, bunun da operasyonlar üzerinde kritik bir etki yarattığını ifade eder. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirir.	1 saat içinde

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

## 5. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

### 5.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilmiş olduğu şekilde, aşağıdaki ücret ölçülerinden biri uyarınca satılmaktadır:

- a. **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. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirlenen ölçüm süresi boyunca ortaya çıkan her olayı kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.

Bu Bulut Hizmetinin amaçları açısından, Olay bir Müşteri Deneyimi Olayıdır. Müşteri Deneyimi Olayları, bir Müşteriyle ilişkili olarak "zaman içinde bir noktada" gözlemlenmiş olaylardır ve bunlar Bulut Hizmeti için birleştirici bir ölçüm olarak kullanılır. Bunlar, meydana geldikleri "zamanı" tanımlayan bir zaman boyutu değeriyle ilişkili gerçekler olarak düşünülebilir (zaman tarih damgası yoksa, genellikle en kısa sürede). Standard Edition için üç tür Müşteri Deneyimi Olayı vardır: Yolculuk Olayı, Davranış Olayı veya Dijital Olay.

- (1) Bir Yolculuk Olayı, benzersiz bir Kuruluş Kimliği, zaman tarih damgası veya ad/açıklama ile ilişkili olan Bulut Hizmetine doğrudan API'ler aracılığıyla alınan bir pazarlama etkileşimi veya olayıdır. Bir Milyon Müşteri Deneyimi Olayı, dört Milyon Yolculuk Olayına eşittir.
- (2) Bir Davranış Olayı, Bulut Hizmeti tarafından ağ seviyesinde (http ya da https üzerinde bir talep ve yanıt çifti ["İsabet"]) ya da bir başka şekilde yakalanan, bir uygulama ile kurulmuş dijital etkileşimdir. Bir Milyon Müşteri Deneyimi Olayı, bir Milyon Davranış Olayına eşittir.
- (3) Bir Dijital Olay, bir Sunucu Çağrısı olarak tanımlanır. Milyon Sunucu Çağrısı (MSÇ), Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Sunucu Çağrısı, bir Kuruluş Kimliği için takip edilen bir ziyaretçi tarafından başlatılan etiketlenmiş bir olay sonucunda Bulut Hizmetine aktarılan ve bu hizmet tarafından işlenen verilerdir. Farklı Kuruluş Kimlikleri tarafından işlenen bir Sunucu Çağrısı, her özel Kuruluş Kimliği için bir özel Sunucu Çağrısı olarak kabul edilecektir. Bir Tüzel Kişilik Tanıtıcısı, Bulut Hizmeti üzerinde bulunan ve bir veya daha fazla Müşteri Web sitesinden işlenmiş verileri içerebilecek verilere erişim hatlarını ayırır ve/veya denetler. Bir Milyon Müşteri Deneyimi Olayı, beş Milyon Dijital Olaya eşittir.

Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca işlenen olay sayısını kapsamayatecek sayıda Milyon CX Olayı edinilmelidir.

Bir Müşteri Deneyimi Olayı, Bulut Hizmeti tarafından ağ seviyesinde (http ya da https üzerinde bir talep ve yanıt çifti ["İsabet"]) ya da bir başka şekilde yakalanan, bir uygulama ile kurulmuş dijital etkileşimdir.

- b. **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.

## 5.2 Kurulum Ücretleri

İlk bir kerelik kurulum ücreti, İşlem Belgesinde belirtilen ücrette ve faturalama süresinde uygulanır.

## 5.3 Kısmi Aylık Ücretler

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

## 5.4 Limit Aşımı Ücretleri

Müşterinin yıllık abonelik süresi boyunca Bulut Hizmetini fiili kullanımının Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen yetki düzeyinin on iki (12) katını aşması durumunda, Müşteriye, geçerli Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde ifade edilen aşım oranlarına uygun olarak ilgili aşım miktarı için fatura düzenlenir.

## 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, 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. Ek Koşullar

### 7.1 Genel

Müşteri, IBM'in bir basın veya pazarlama iletişimde Müşteriyi Bulut Hizmetlerinin bir abonesi olarak kamuya açık bir şekilde referans verebileceğini kabul eder.

### 7.2 Veri Saklama

Bulut Hizmetinin belirli veri öğeleri, Bulut Hizmeti içerisinde aşağıda belirtilen şekilde kullanılabilir olacaktır: 800 gün boyunca web analitiği raporu verileri; 460 gün boyunca davranış raporu verileri, 7 gün boyunca oturum kaydı verileri ve 30 gün boyunca kullanılabilirlik analitiği verileri ("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.

### 7.3 Üçüncü Kişi Web Sitelerine veya Diğer Hizmetlere Bağlantılar

Müşterinin veya bir Bulut Hizmeti Kullanıcısının içeriği üçüncü kişilerin Web sitelerine ya da Bulut Hizmetiyle bağlantılı olan veya bu olanak aracılığıyla erişim sağlanan başka hizmetlere iletmesi durumunda, Müşteri ve IBM Kullanıcısı bu tür bir içerik iletiminin gerçekleşebilmesi için gerekli olan rızayı IBM'e sağlar; ancak, bu tür etkileşim yalnızca Müşteri ve üçüncü kişilerin Web siteleri veya hizmetleri arasında gerçekleşir. IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetleri hakkında herhangi bir garanti vermez veya beyanda bulunmaz; ayrıca, IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

### 7.4 IBM Digital Analytics Benchmark Service

IBM Digital Analytics Benchmark Service Benchmark Hizmetleri, Bulut Hizmetinin standart bir parçası olsa da, katılım isteğe bağlıdır. Müşteri [cm\\_support@us.ibm.com](mailto:cm_support@us.ibm.com) adresinden Teknik Destek ile iletişim kurarak katılmamayı seçebilir. Müşteri, IBM'in Benchmark Hizmetleri sağlaması için, IBM'in IBM Müşterilerine ilişkin Özet Verilerini hazırlaması, işlemesi, analiz etmesi ve bu verilere erişmesi gerektiğini ve Müşterinin Özet Verilerini her bir IBM Benchmark Hizmetinde kullanılan Birleşik Verileri sağlamak için kullanması gerektiğini anlar. IBM, Müşteriyi veya Müşterinin ürün markalarını ya da markalarını veya herhangi bir Ziyaretçiyi belirleyecek şekilde Müşteri Özet Verilerini üçüncü bir kişiye açıklamayacak veya kamu kullanımına açmayacaktır. Yukarıdaki hükümlere tabi olarak, IBM Benchmarking Hizmetlerinin sağlanmasıyla ilgili olarak, bu Sözleşmedeki hiçbir ifade IBM'in (i) Birleşik Veriler havuzu oluşturmak için müşterinin diğer Özet Verilerine Müşterinin Özet Verilerini eklemesini, Birleşik Verilere erişmek ya da bu

Verileri analiz etmek için Müşterinin Özet Verilerini kullanmasını veya bu tür Birleşik Verileri açıklamasını ya da kullanmasını; veya (ii) Müşteriye Hizmet sağlamak ve Müşterinin IBM Benchmarking Hizmetine katılmasını sağlamak için Müşterinin Özet Verilerini kullanmasını sınırlamaz. Müşterinin Özet Verileri, Müşteri tarafından yazılı olarak önceden onaylanmadığı sürece hiçbir koşul altında açıklanmayacaktır. Müşterinin Hizmetleri kullanımıyla ilgili olabileceğinden ve her durum Sözleşmenin gizlilik hükmüne benzer bir şekilde bir gizlilik sözleşmesine tabi olabileceğinden, IBM'in önceden yazılı rıza beyanı olmaksızın, Müşteri, herhangi bir IBM Benchmarking raporunu veya rapor içeriğini ya da Müşteriye sağlanan Özet Verilerini veya Birleşik Verileri, danışmanlar ve yükleniciler hariç olmak üzere üçüncü kişilere dağıtmayacak veya üçüncü kişilerin bunlara başka bir şekilde erişmesini sağlamayacaktır. IBM Benchmarking raporları, raporların içeriği ve Toplu Veriler IBM'in mülkiyetindedir ve Sözleşmenin gizlilik hükmünde belirtildiği şekilde IBM'in Gizli Bilgileridir. Müşteri, çalışanlarına ve danışmanlarına IBM Benchmarking Hizmeti raporunun kopyalarına ve bu rapora erişim sağlayabilir. Ancak, bu kişilere, bu tür bir raporu veya içeriğini üçüncü kişilere dağıtmaması konusundaki yükümlülüklerini bildirmelidir.

- "Özet Veriler" tek bir IBM Müşterisinin belirli temel performans göstergesi ölçüleri olarak tanımlanır.
- "Birleşik Veriler", ilgili yarı müşteri odaklı grup da dahil olmak üzere, IBM Benchmarking Hizmetine katılan her bir IBM Müşterisinden elde edilen Özet Verilerin tümü olarak tanımlanacaktır.
- Bir "Yarı Müşteri Odaklı Grup", IBM Benchmarking Hizmetine katılan, en az dört (4) Müşteriden oluşan ve her üyesi, satılan ürünlere ve hedeflenen pazarlara (örneğin, giyim, mücevher, ofis malzemeleri, vs.) dayalı olarak benzer bir iş alanıyla ilgilenen bir grup olarak tanımlanacaktır.

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: