

IBM Watson Customer Experience Analytics (IBM Watson Müşteri Deneyimi Analitiği)

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

1. Bulut Hizmeti

IBM Watson Customer Experience Analytics*, müşterinin yaşam döngüsü boyunca dijital müşteri yolculuğuna ve deneyimine ilişkin bilgiler sağlamak amacıyla müşteri verilerini yakalar, yönetir ve analiz eder. IBM Watson Customer Experience Analytics, aşağıdaki çözüm tabanlı Sürümleri ve hizmetleri içerir:

- IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

*Bir sürüm tanımlayıcısı olmaksızın IBM Watson Customer Experience Analytics olanağına yapılan atıflar, tüm sürümler için geçerlidir.

1.1 Olanaklar

Müşteri, aşağıda belirtilen mevcut olanaklar arasından seçim yapabilir.

1.1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition

Aylık abonelik biçiminde sağlanan IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition aşağıdakileri içerir:

- Dijital analitik: Dijital pazarlamanın web ve mobil analitik gösterge panoları ve karşılaştırmalı değerlendirmeleri ile yönetimin, her pazarlama kanalı için yatırım getirisini hesaplama, dijital niteliklere ilişkin özel amaçlı analitik değerlendirme ve hedefi belirlenmiş pazarlama planlarına bilgi sağlama ve bu planları geliştirmek için ziyaretçi etkinliğinin kullanımı.
- Beş farklı endüstri sektörü için uyarlanabilen dijital analitik raporları: İçerik, İçerik/Ticaret, Finansal Hizmetler, Seyahat ya da Perakendecilik. Bu raporlar, kullanıma hazır raporların türevleri olan görünümür biçiminde daha fazla özelleştirilebilir. Müşteri, toplanan dijital analitik verileri doğrultusunda yeni raporlar yaratmak için özel amaçlı raporlar oluşturabilir.
- Yolculuk analitiği: Müşterilerin aygıtlar, kanallar ve temas noktaları genelindeki yolculuğunun görselleştirilmesi.
- Oturum arama ve oturum kaydı: Müşterinin karşılaştığı zorlukları ve uygulama sorunlarını anlamak ve çözmek için yakalanan mobil ve web oturumlarının görüntülenmesi.

Bu Bulut Hizmeti olanağının abonelik ücretlerine aşağıdakiler dahildir:

- a. IBM'in değerlendirmesi doğrultusunda, Müşteriye dijital analitik gereksinimlerinin karşılanması için elli (50) adede kadar Müşteri Kimliği sağlanacaktır. Elli (50) adedin üzerindeki herhangi bir ek Müşteri Kimliği ek ücrete tabidir.
- b. Abonelik ücretine 50 Yetkili Kullanıcı dahildir. Dahil edilen 50 Yetkili Kullanıcının üzerinde gerekli olan her ek Yetkili Kullanıcı için Behavioral Analytics Ek Kullanıcıları satın alınabilir.
Bir Yetkili Kullanıcı, Bulut Hizmetine doğrudan veya dolaylı olarak herhangi bir araç ile (örneğin: bir multipleks programı, aygıtı veya uygulama sunucusu aracılığıyla) herhangi bir şekilde erişme yetkisi verilen benzersiz bir kişidir.
- c. Yolculuk analitiği özelliği için kullanıcı sayısı sınırlaması yoktur.
- d. Müşteri kimliği başına dört (4) geriye dönük pazarlama ilişkilendirme aralığı (Attribution Window). Müşteri, bu pencerelerden üçü (3) için ayarları (pencere süresi ve öznitelik mantığı) ayarlayabilir, ancak bunlardan biri (1), 1 günlük süre ve son tıklama ilişkilendirme mantığı şeklinde sabit ayarlara sahiptir.
- e. Müşteri Kimliği başına, uygulanabilir olduğu şekilde, IBM Digital Analytics Benchmark.

- f. Müşteri Kimliği başına, uygulanabilir olduğu şekilde, IBM Digital Analytics Digital Data Exchange.
- g. Müşteri Kimliği başına, uygulanabilir olduğu şekilde, IBM Digital Analytics Export.
- h. Müşteri Kimliği başına, uygulanabilir olduğu şekilde, IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support. Geçiş ücreti uygulanabilir.
- i. Her Müşteri Kimliği başına depolanmış "Rapor Verileri", Bulut Hizmetleri tarafından işlenen standart raporları, özel amaçlı olarak belirlenen raporlar ile gösterge panolarını içerir. Bulut Hizmeti, Müşterinin Özel Amaçlı Raporlarını, raporda belirtilen raporlama döneminin sona erme tarihinden itibaren 800 gün boyunca saklayacaktır. Bu rapor azaltma (roll-off) işlemi, müşteri rapor görünümünü de etkileyecektir. Not: Top Line Metrics'e uygulanan Top Line Metrics verileri ve segmentleri Abonelik Dönemi boyunca saklanacaktır.
- j. Toplam sekiz yüz (800) günlük dijital analitik raporu verisi.
- k. Toplam iki (2) günlük oturum kaydı verisinin saklanması.
- l. Watson Customer Experience Analytics olanağına gönderilen herhangi bir IBM Universal Behavior Exchange (UBX) verisinin 800 gün boyunca saklanması.
- m. Yolculuk analitiği raporları, raporda belirtilen raporlama döneminin sona erme tarihinden itibaren 800 gün boyunca saklanır.
- Dijital analitik işlevi için IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition Test Müşteri Kimlikleri

Müşteriye, üretim dışı ortamda test etmek amacıyla kullanılmak üzere toplam bir (1) adet Müşteri Kimliği (Test Müşteri Kimliği olarak adlandırılır) sağlanacaktır. Müşteri 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 elde edilmesini derhal durdurabilir. Test Müşteri Kimliklerinin yalnızca test amaçlarıyla kullanılması amaçlandığından, etkinleştirilen özellikler sınırlıdır ve bu Kimlikler için elde edilen ve işlenen veriler en çok beş (5) hafta boyunca elde tutulacaktır. Müşteri, Test Müşteri Kimliği verilerine ilişkin raporlara IBM Watson 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. Arka arkaya altı (6) ay boyunca aktif olmadığında bir Test Müşteri Kimliği tamamen silinecektir.

- **Dijital analitik işlevi için IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition**

Bir önceki Abonelik Dönemi, IBM Digital Analytics Hizmet Tanımı kapsamında olan IBM Digital Analytics aboneleri, hangisi daha önceyse, (a) Müşterinin IBM Watson Customer Experience Analytics aboneliği süresi sona erinceye veya sona erdirilinceye ya da (b) IBM Digital Analytics olanağı IBM tarafından piyasadan çekilinceye kadar IBM Digital Analytics Hizmet Tanımı kapsamındaki standart IBM Digital Analytics özelliklerine erişmeye devam edecektir. 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 Watson Customer Experience Analytics aboneliği süresi 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 edecektir. Özellikle ek Report Segments ve Attribution Windows olanaklarına IBM Digital Analytics kullanıcı arabiriminden erişilmeye devam edilecektir ve müşteriler, IBM Watson Customer Experience Analytics kullanıcı arabiriminden sınırsız sayıda kullanıcı tanımlı rapor yaratabilecektir.

Müşterinin Watson 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 işlevi**

IBM Universal Behavior Exchange, IBM Watson 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>.

1.1.2 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition, Essentials sürümünün tüm yeteneklerini, Test Müşteri Kimliklerini, rapor verilerini, Yetkili Kullanıcılarını ve veri saklama özelliğini, ayrıca davranış raporu verilerini ve veri saklama özelliğini içerir:

- Davranış ve Kullanım Kolaylığı analitiği: yakalanan ve Bulut Hizmetine gönderilen mobil ve web uygulamalarından, etkileşimlerden, aygıt bilgilerinden ve kullanıcı içeriğinden elde edilen davranış ve kullanım kolaylığı (heatmaps/ısı haritaları) verileri doğrultusunda raporlama yapar.
- Kognitif Zorluk analitiği: Ziyaretçilerin karşılaştığı zorlukları otomatik olarak algılar, Müşteriyi uyarır, öğrenir ve Müşterinin belirlemiş olduğu mobil ve web uygulaması sayfalarındaki eşikleri ayarlamasına olanak sağlar.
- Toplam üç yüz altmış beş (365) günlük davranış raporu verisi.
- Toplam yedi (7) günlük oturum kaydı verisinin saklanması.
- Toplam otuz (30) günlük kullanım kolaylığı (heatmaps/ısı haritaları) verisinin saklanması.

Aşağıdakiler Standard Edition için abonelik ücretlerine dahildir:

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

1.1.3 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition, Standard sürümünün tüm yeteneklerini, Test Müşteri Kimliklerini, rapor verilerini, Yetkili Kullanıcılarını ve veri saklama özelliğini, ayrıca artırılmış veri saklama özelliği ile aşağıdaki işlevleri içerir:

- IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights: Abonelik, IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed ve IBM Multichannel Analytics olanaklarına erişim sağlar.
- Toplam on dört (14) günlük oturum kaydı verisinin saklanması.
- Toplam doksan (90) günlük kullanım kolaylığı (heatmaps/ısı haritaları) verisinin saklanması.

1.1.4 IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition, mobil uygulama uygulayıcılarının temel Watson Customer Experience Analytics davranış ve kullanım kolaylığı yeteneklerini kılavuz doğrultusunda kendi kendilerine uygulamalarına olanak sağlamak üzere tasarlanmıştır. Aylık abonelik biçiminde sağlanan bu sürüm aşağıdakileri içerir:

- Satın alınan IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition için ayda bir milyon Müşteri Deneyimi olayı.
- Beş (5) adet yetkili kullanıcı.
- On iki (12) aylık davranış raporu verileri
- İki (2) günlük oturum kaydının saklanması.
- Otuz (30) günlük kullanım kolaylığı (heatmaps/ısı haritaları) verisi saklama.
- Destek forumuna erişim yetkisi.

Bu Bulut Hizmetinin Hizmet Seviyesi Sözleşmesi alacaklarını kapsamadığı göz önünde bulundurulmalıdır.

a. **IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition Veri Merkezi Kullanılabilirliği**

Basics Edition, Almanya'da barındırılmaktadır. Müşterinin Basics Edition (sağlandığında) veri merkezlerini değiştirmek istemesi durumunda, Müşteri, yeni bir yetki edinmelidir ve bunların yapılandırılmasına ilişkin geçişi gerçekleştirmekten tek başına sorumludur. Basics Edition verilerinin, veri merkezleri arasında geçişi yapılamaz.

1.2 İsteğe Bağlı Hizmetler

1.2.1 IBM Watson 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 Watson Customer Experience Analytics Essentials, Standard veya Premium Edition oturum kaydı verisinin saklanmasına ek olarak aşağıdaki artışlarla sağlar:

- Yedi (7) ek gün
- On dört (14) ek gün
- Yirmi bir (21) ek gün
- Kırk dokuz (49) ek gün
- Yetmiş yedi (77) ek gün
- Yüz beş (105) ek gün

1.2.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights

Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights aboneliğine IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed ve IBM Multichannel Analytics erişimi dahildir.

a. IBM Digital Analytics Lifecycle (IBM Dijital Analitik Yaşam Çevrimi)

Müşterilerin, site Ziyaretçilerinin temel site taahhüt aşamalarına ulaşmış ulaşmadıklarını dört yüz (400) güne kadar değerlendiren raporlar oluşturmalarına olanak sağlayan bir çözümdür.

b. 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.

c. IBM Digital Data Feed

Bu hizmet, IBM Digital Analytics Export uygulaması kapsamında devreye alınan bir veri akışı yapılandırma ve etkinleştirme modülü sağlar. Bu hizmet, Müşterinin Bulut Hizmetindeki işlenmemiş verilerini kapsayan bir günlük veri dışı aktarımını doğrudan tanımlamasına ve zamanlamasına olanak sağlar. Veri dışı 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 (IBM Dijital Analitik - Çok Kanal)

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

- Çok Kanallı İçe Aktarma
- Ziyaretçi Kayıt Alanlarını İçe Aktarma
- Veri Eklerini İçe Aktarma. Müşteri Kimliği başına yetki verilen Data Extensions (Veri Uzantıları) içe aktarma sayısı, Müşterinin İşlem Belgesinde belirtilir.

1.2.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Add-On

Bu Bulut Hizmeti, Müşterilere ağ trafiği verilerini ek müşteri içgörülerini için Bulut Hizmetine gönderme seçeneği sunan bir hibrit bulut çözümdür. Bu çözüm, tüm kullanıcı oturumlarında ağ trafiğinin pasif olarak yakalanmasını destekler ve Müşterinin, ağ ve sunucu hatalarını takip eden olayları yapılandırma değerlendirmesine ve kullanıcı deneyimini etkileyen performans sorunlarını izlemesine olanak tanır. Ayrıca, Müşteriler, yaşadıkları sorununun temel nedenini anlamak amacıyla HTML isteğini ve yanıt verilerini değerlendirmek üzere münferit oturumlarda ayrıntıya inebilirler. Bu çözüm, Müşterilerin, ağ trafiğini bulut ortamına yönlendirmek için ihtiyaç duyulan ve müşteri tesisinde barındırılan basit bir altyapı seti kurmalarını ve sürdürmelerini gerektirir.

Bu Bulut Hizmetine aşağıda belirtilenler dahildir:

- 7 takvim günlük periyodik Ağ Yakalama Verileri.
- Web uygulamasının tüm isteklerini ve yanıtlarını yakalayan Pasif Yakalama Uygulaması.

- İsteği ve yanıt verilerini işleyen, özel nitelikli verileri filtreleyen veya şifreleyen ve verileri Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics olanağına yönlendiren Veri Aktarımı Uygulaması.

1.2.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Capture Data Retention Extension

Bu Bulut Hizmeti, Müşteriye belirli depolanan veri öğelerini uzatılmış bir süre boyunca saklama seçeneği sağlar ve temel Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Data'nın 7 günlük saklama süresine eklenmek üzere aşağıdaki artışlar halinde sunulur:

- Raporlama Yakalama Verileri depolamasının toplamda en fazla 14 günlük süreyle periyodik depolaması için Ağ Yakalama Verilerine yönelik ek 7 takvim günlük periyodik saklama.
- Raporlama Yakalama Verilerinin toplamda en fazla 21 günlük süreyle periyodik depolaması için Ağ Yakalama Verilerine yönelik ek 14 takvim günlük periyodik saklama.
- Raporlama Yakalama Verilerinin toplamda en fazla 28 günlük süreyle periyodik depolaması için Ağ Yakalama Verilerine yönelik ek 21 takvim günlük periyodik saklama.
- Raporlama Yakalama Verilerinin toplamda en fazla 56 günlük süreyle periyodik depolaması için Ağ Yakalama Verilerine yönelik ek 49 takvim günlük periyodik saklama.
- Raporlama Yakalama Verilerinin toplamda en fazla 84 günlük süreyle periyodik depolaması için Ağ Yakalama Verilerine yönelik ek 77 takvim günlük periyodik saklama.
- Raporlama Yakalama Verilerinin toplamda en fazla 112 günlük süreyle periyodik depolaması için Ağ Yakalama Verilerine yönelik ek 105 takvim günlük periyodik saklama.

1.2.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector

Bu Bulut Hizmeti, Müşterilerin hata kodları, BOT ve önbelleğe alınmış trafik gibi Akamai ağı verilerini Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics yazılımına göndermesine olanak sağlar. Bu, Müşterinin son kullanıcı deneyimini anlamasına ve iyileştirmesine yardımcı olması için Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics yazılımına sunulan verileri tamamlar. Müşteri, halihazırda bir Akamai müşterisi olmalıdır. Bu hizmete erişecek kullanıcıların sayısı, Müşterinin temel Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics aboneliği ile sınırlıdır. Bu Bulut Hizmetinin abonelik ücretine yedi (7) takvim günlük periyodik Yakalama Verileri dahildir. Bu Bulut Hizmetine ilişkin yetkiler, Aylık Milyon Etkileşim esas alınarak ölçülür. Bir "Etkileşim", bir nesneye erişim için bir Akamai sunucusuna yönelik HTTP "Ziyaret" isteği olarak tanımlanır. Akamai Ziyaretinin azami boyutu, 100 KB boyutunda aktarılan veridir. Bir Akamai Ziyareti boyutunun 100 KB'yi aşması durumunda, Müşterinin Aylık Milyon Etkileşim yetkisinden düşülecek toplam Etkileşim sayısının belirlenmesi için toplam Akamai Ziyareti boyutu 100 KB'ye bölünecek ve bir üst tam sayıya yuvarlanacaktır. Müşterinin yetkili olduğu toplam Aylık Milyon Etkileşim sayısının aşılması durumunda limit aşımı ücretleri fatura edilecektir.

1.2.6 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Bu hizmet, Müşteriye belirli depolanmış veri öğelerini daha uzun bir süre için saklaması amacıyla bir seçenek sunar. Capture Data Retention Extension, aşağıdaki artışlarla sağlanır ve temel Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics aboneliğinin yedi (7) takvim günlük Yakalama Verileri Saklama süresine eklenir. Müşteri, temel Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics aboneliği ve Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector eklentisi için aynı sayıda periyodik Yakalama Verileri Saklama takvim günü sayısına sahip olmalıdır.

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

1.2.7 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Data Export Add-on

Oturum dışı aktarma, oturumların tanımlanan kriterler doğrultusunda dışı aktarılmasına olanak sağlar. Müşteriler, oturumları kullanım senaryolarına bağlı olarak farklı biçimlerde dışı aktarabilirler. Müşteriler,

Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics işlenmemiş oturum verilerini karşıdan yükleme özelliği ile veri analizi gerçekleştirebilirler. Müşteriler ayrıca, oturum kaydı için dışa aktarılmış olan dosyayı yeniden Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics kullanıcı arabirimine yükleyebilir ve uzun süreli çevrimiçi etkileşim kayıtlarını gerektiren çeşitli kullanım senaryolarının çözümlenmesine olanak sağlayabilirler. Müşteriler, dışa aktarma görevlerini zamanlayabilir, yönetebilir ve izleyebilirler.

Bu Bulut Hizmetinin abonelik ücretine aşağıda belirtilenler dahildir:

- Satın alınan Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics saklama süresi içerisinde Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Verilerini dışa aktarma imkanı.
- Dışa aktarılan verilerin IBM Cloud Object Storage üzerinde üç ek takvim günü boyunca saklanması. Müşteri, dışa aktarılan verileri 3 ek günden daha uzun süre saklamak için ayrı olarak depolama kapasitesi satın almalıdır.
- Bu Bulut Hizmetine ilişkin yetkiler, Aylık Milyon Etkileşim esas alınarak ölçülür. Dışa aktarılan verilerin boyutu bir "Etkileşim" olarak tanımlanır ve dışa aktarılan verilerin azami Etkileşim boyutu 20 MB'dir. 20 MB'yi aşan etkileşimler, bir üst 20 MB basamağına yuvarlanacak ve Müşterinin yetkili olduğu toplam Aylık Milyon Etkileşim sayısından düşülecektir. Müşterinin yetkili olduğu toplam Aylık Milyon Etkileşim sayısının aşılması durumunda limit aşımı ücretleri fatura edilecektir.

1.2.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Impression Attribution

Müşterilerin, pazarlama izlenimlerinin (örneğin, banner reklamlarının görüntülenmesi, ekran bileşenleri, birleştirilmiş videolar, mikro siteler, vs.) kendi Web sitelerinde ziyaretçilerin müşteriye dönüşümünü nasıl etkilediğini anlamak için ziyaretçilerin başka sitelerde görüntüledikleri içeriği takip etmesine olanak sağlayan bir çözümdür.

1.2.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Retention Extension

Retention Extension, Müşteriye toplanan belirli verileri ve raporları daha uzun bir süre boyunca saklama seçeneğini sunar:

- İlgili olduğu şekilde, Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics verilerinin ek 12 ay boyunca saklanması.
- İlgili olduğu şekilde, Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics raporlarının ek 12 ay boyunca saklanması.

1.2.10 IBM Digital Analytics Additional Marketing Attribution Windows (IBM Dijital Analitik - Pazarlama İlişkilendirme Aralıkları)

Additional Marketing Attribution Windows, müşteriye Bulut Hizmetine dahil olan varsayılan miktarın ötesindeki bir dizi ek geriye dönük pazarlama ilişkilendirme zaman aralığını kullanma yetkisi vermektedir. Abone olunan pazarlama ilişkilendirme zaman aralıklarının miktarı toplam miktardır, her bir Müşteri Kimliği başına değildir. Çok sayıda Müşteri Kimliğine tahsis edilen bir pazarlama ilişkilendirme zaman aralığı, yetki kapsamında çok sayıda ilişkilendirme zaman aralığı olarak sayılır.

1.2.11 IBM Watson Customer Experience Analytics Additional Client IDs for Digital Analytics

Temel aboneliğe dahil olanlara ek Müşteri Kimlikleri, şu artışlarla satın alınabilir: 10, 20, 40, 80, 160, 320.

1.2.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations

Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations, aşağıdaki imkanları sunar:

- Müşterinin Web sitesinde, Müşterinin e-posta kampanyalarında ve diğer pazarlama kanallarında kişiselleştirilmiş ürün önerileri sunma sürecini otomatikleştirir ve optimize eder.
- Bir iş kuralları yönetimi bileşeni, çözümün benzerlik algoritmalarının oluşturduğu nihai ürün önerilerinde Müşteri tarafından ince ayarlamalar yapılmasına olanak sağlar.
- Dahil olan bir A/B testi bileşeni, farklı ürün önerisi sunma stratejilerinin site ziyaretçilerinin müşteriye dönüşmesi üzerindeki görece etkisinin belirlenmesine yönelik A/B/C ve D bölünmüş testlerinin yürütülmesine olanak sağlar.

Müşteri, bu hizmeti kullanmanın bir ön koşulu olarak Watson Customer Experience Analytics yetkisi edinmelidir.

1.2.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations Analytics Independent

Bu Bulut Hizmeti, Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations ile aynı hizmetleri, bir Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics aboneliği gerektirmeksizin sunar.

Bu Bulut Hizmeti aboneliğine aşağıda belirtilenler dahildir:

- IBM'in değerlendirmesine bağlı olarak Müşteriye öneri gereksinimlerini karşılaması için uygun sayıda Müşteri Kimliği (1-10 arası) sağlanacaktır.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- Standart veri içe aktarma modülleri ile IBM Digital Analytics Import (IBM Dijital Analitik - İçerik Aktarma) (Kategori Tanımlama Dosyası, Kurumsal Ürünler Raporu ve Tahmin Ölçüleri).

1.2.14 IBM Watson Customer Experience Analytics AdTarget (IBM Watson Müşteri Deneyimi Analitiği Reklam Hedefi)

Bu Bulut Hizmeti bir Eklentidir ve IBM Watson Customer Experience Analytics ürününe abonelik gerektirmektedir.

Watson Customer Experience Analytics AdTarget, Müşterinin ziyaretçi etkinliklerini ve segment tanımlayıcılarını seçmesine ve üç adede kadar IBM sertifikalı görüntüleme esaslı reklamcılık iş ortağına aktarmasına olanak sağlayan bir çözümdür. Ziyaretçi etkinliği ve segment verileri daha sonra, Müşterinin sitesinden ayrıldıktan sonra ziyaretçilere ilgili reklamların sunulması için Müşterinin iş ortağı/ortakları tarafından kullanılır.

1.2.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations (IBM Watson Müşteri Deneyimi Analitiği İçerik Önerileri)

Bu Bulut Hizmeti bir Eklentidir ve IBM Watson Customer Experience Analytics ürününe abonelik gerektirmektedir.

Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations, Müşterinin Web sitesinde kişiselleştirilmiş içerik önerileri sunulması sürecini otomatikleştiren ve optimize eden bir çözümdür. Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations kullanıcı arabirimi, Müşteri gereksinimlerinin karşılanması için içerik önerme stratejisinin belirlenmesine ve Müşterinin özgün iş kurallarının tanımlanmasına olanak sağlar.

1.2.16 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange (IBM Watson Müşteri Deneyimi Analitiği Dijital Veri Alışverişi)

Bu Bulut Hizmeti bir Eklentidir ve IBM Watson Customer Experience Analytics ürününe abonelik gerektirmektedir.

Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange, web sitesi ve mobil sayfa etiketlerinin yapılandırılması ve devreye alınması için Müşteriye tek arabirim sunan ve Müşterinin kendi web ya da mobil sitesinde devreye alınacak IBM etiketlerini ve IBM Çözüm Ortağı etiketlerini yönetmesine olanak sağlayan bir çözümdür. Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange kullanıcı arabirimi, etiketleme süreci üzerinde doğrudan denetim sağlar ve kullanıcıların sayfa etiketlerini ve sayfa gruplarını etiketlerin yürütülmesini düzenleyen bir dizi kural doğrultusunda tanımlamasına imkan tanır. Müşteri, Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange olanağını satın aldığı anda, güncel ve geçmişte çok sayıda ortamda devreye alınmış IBM etiketlerini, IBM Çözüm Ortağı etiketlerini ve özel JavaScript kodunu ya da özel mülkiyete tabi kodu yönetebilir.

Bu Bulut Hizmeti, Müşterinin Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange olanağını ilk kez kullanmaya başlaması için beş (5) saate kadar uzaktan sağlanan uygulama hizmetlerinin etkinleştirilmesini kapsamaktadır. Hizmetler, Bulut Hizmetine erişiminin etkinleştirildiğinin IBM tarafından Müşteriye bildirilmesinden itibaren 90 gün içerisinde, saatlerin tamamının kullanılmış olup olmadığı dikkate alınmaksızın sona erer.

1.2.17 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition Onboarding Services

Cloud Service Onboarding, süreç desteği sağlanması, ürün yapılandırması desteği ve ürün danışmanlığı etkinliklerinin birleşimi olan ve Bulut Hizmetinin kullanılmasına olanak sağlayan zorunlu bir kurulum hizmetidir. Süreç boyunca Müşteri temsilcisiyle birlikte çalışmak üzere bir sisteme alma (onboarding) danışmanı atanacaktır ve buna uygulamaya ilişkin öneriler ve rehberlik dahil olacaktır. Bulut Hizmeti, Essentials Edition için doksan (90) gün içerisinde kullanılması gereken üç (3) adet uzaktan sağlanan Onboarding Services Kurulum seçeneği sunar. Bu seçenekler aşağıdaki gibidir:

a. Onboarding Services (Digital Analytics ve Tealeaf CX on Cloud)

- Markanın etki alanı bazında bir (1) adet web sitesi ya da bir (1) adet mobil uygulama için IBM dijital analitik etiketlerinin uygulanmasına ilişkin öneriler sağlanması amacıyla kırk (40) saate kadar dijital analitik Hizmetleri.
- Bir (1) adet web ya da mobil web kaydı kullanım senaryosu için altmış (60) saate kadar IBM Tealeaf CX on Cloud SDK.
- Yolculuk raporlama yeteneğinin yapılandırılması ve IBM Universal Behavior Exchange ile bütünleştirme.

b. Onboarding Services (Digital Analytics)

- Markanın etki alanı bazında bir (1) adet web sitesi ya da bir (1) adet mobil uygulama için IBM dijital analitik etiketlerinin uygulanmasına ilişkin öneriler sağlanması amacıyla kırk (40) saate kadar dijital analitik Hizmetleri.
- Yolculuk raporlama yeteneğinin yapılandırılması ve IBM Universal Behavior Exchange ile bütünleştirme.

c. Onboarding Services (Tealeaf CX on Cloud)

- Bir (1) adet web ya da mobil web kaydı kullanım senaryosu için altmış (60) saate kadar IBM Tealeaf CX on Cloud SDK.
- Yolculuk raporlama yeteneğinin yapılandırılması ve IBM Universal Behavior Exchange ile bütünleştirme.

1.2.18 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition Onboarding Services

Cloud Service Onboarding, süreç desteği sağlanması, ürün yapılandırması desteği ve ürün danışmanlığı etkinliklerinin birleşimi olan ve Bulut Hizmetinin kullanılmasına olanak sağlayan zorunlu bir kurulum hizmetidir. Süreç boyunca Müşteri temsilcisiyle birlikte çalışmak üzere bir sisteme alma (onboarding) danışmanı atanacaktır ve buna uygulamaya ilişkin öneriler ve rehberlik dahil olacaktır. Bulut Hizmeti, Standard Edition için doksan (90) gün içerisinde kullanılması gereken üç (3) adet uzaktan sağlanan Onboarding Services Kurulum seçeneği sunar. Bu seçenekler aşağıdaki gibidir:

a. Onboarding Services (Digital Analytics, Tealeaf CX on Cloud ve Tealeaf CX Overstat)

- Markanın etki alanı bazında bir (1) adet web sitesi ya da bir (1) adet mobil uygulama için IBM dijital analitik etiketlerinin uygulanmasına ilişkin öneriler sağlanması amacıyla kırk (40) saate kadar dijital analitik Hizmetleri.
- Bir (1) adet web ya da mobil web kaydı kullanım senaryosu için yüz (100) saate kadar IBM Tealeaf CX on Cloud SDK ve IBM Tealeaf CX Overstat Hizmetleri. IBM Tealeaf CX Overstat yapılandırması ile Tealeaf davranış analitiği aşağıdakilerden bazılarını içerebilir:
 - Beş adıma kadar olan bir kullanım senaryosu için bir huni (funnel) raporu - örneğin, ödeme, kayıt veya fiyat teklifi süreci.
 - Yukarıda belirtilen kullanım senaryosunun adımlarından biri için terk etme raporları - tarayıcı, kullanıcı türü, işletim sistemi ve platform gibi çeşitli kullanıcı/müşteri özniteliklerine göre segmentlere ayrılmıştır.
 - Kullanım senaryosunun adımlarından biri için zorlanma raporları - örneğin, öğelerin sepete eklenmesi, ancak daha sonra sepetin hata sonucu boşaltılması.
 - Kullanıcı/müşteri ya da sistem/uygulama hataları ile sürecin tamamlanmasının etkisine ilişkin Hata İletisi raporlaması.
 - IBM Tealeaf CX Overstat öznitelik yapılandırması, tarayıcıya ve platforma ilişkin iyileştirilmiş ısı haritası (heat map) veya form alanı analitiği raporlaması yapılmasına olanak sağlar.
- Yolculuk raporlama yeteneğinin yapılandırılması ve IBM Universal Behavior Exchange ile bütünleştirme.

b. Onboarding Services (Digital Analytics)

- Markanın etki alanı bazında bir (1) adet web sitesi ya da bir (1) adet mobil uygulama için IBM dijital analitik etiketlerinin uygulanmasına ilişkin öneriler sağlanması amacıyla kırk (40) saate kadar dijital analitik Hizmetleri.

- Yolculuk raporlama yeteneğinin yapılandırılması ve IBM Universal Behavior Exchange ile bütünleştirme.

c. Onboarding Services (Tealeaf CX on Cloud ve Tealeaf CX Overstat)

- Bir (1) adet web ya da mobil web kaydı kullanım senaryosu için yüz (100) saate kadar IBM Tealeaf CX on Cloud SDK ve IBM Tealeaf CX Overstat Hizmetleri. IBM Tealeaf CX Overstat yapılandırması ile Tealeaf davranış analitiği aşağıdakilerden bazılarını içerebilir:
 - Beş adıma kadar olan bir kullanım senaryosu için bir huni (funnel) raporu - örneğin, ödeme, kayıt veya fiyat teklifi süreci.
 - Yukarıda belirtilen kullanım senaryosunun adımlarından biri için terk etme raporları - tarayıcı, kullanıcı türü, işletim sistemi ve platform gibi çeşitli kullanıcı/müşteri özniteliklerine göre segmentlere ayrılmıştır.
 - Kullanım senaryosunun adımlarından biri için zorlanma raporları - örneğin, öğelerin sepete eklenmesi, ancak daha sonra sepetin hata sonucu boşaltılması.
 - Kullanıcı/müşteri ya da sistem/uygulama hataları ile sürecin tamamlanmasının etkisine ilişkin Hata İletisi raporlaması.
 - IBM Tealeaf CX Overstat öznitelik yapılandırması, tarayıcıya ve platforma ilişkin iyileştirilmiş ısı haritası (heat map) veya form alanı analitiği raporlaması yapılmasına olanak sağlar.
 - Yolculuk raporlama yeteneğinin yapılandırılması ve IBM Universal Behavior Exchange ile bütünleştirme.

1.2.19 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition Onboarding Services

Cloud Service Onboarding, süreç desteği sağlanması, ürün yapılandırması desteği ve ürün danışmanlığı etkinliklerinin birleşimi olan ve Bulut Hizmetinin kullanılmasına olanak sağlayan zorunlu bir kurulum hizmetidir. Süreç boyunca Müşteri temsilcisiyle birlikte çalışmak üzere bir sisteme alma (onboarding) danışmanı atanacaktır ve buna uygulamaya ilişkin öneriler ve rehberlik dahil olacaktır. Bulut Hizmeti, Premium Edition için doksan (90) gün içerisinde kullanılması gereken üç (3) adet uzaktan sağlanan Onboarding Services Kurulum seçeneği sunar. Bu seçenekler aşağıdaki gibidir:

a. Onboarding Services (Digital Analytics, Tealeaf CX on Cloud ve Tealeaf CX Overstat)

- Lifecycle Insights (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed ve Multi-Channel) dahil olmak üzere IBM dijital analitik etiketlerinin uygulanmasına ilişkin öneriler ve markanın etki alanı bazında bir (1) adet web sitesi ya da bir (1) adet mobil uygulama için Ürün Önerileriyle ilgili olarak yüz sekiz (108) saate kadar Hizmet.
- Bir (1) adet web ya da mobil web kaydı kullanım senaryosu için yüz (100) saate kadar IBM Tealeaf CX on Cloud SDK ve IBM Tealeaf CX Overstat Hizmetleri. IBM Tealeaf CX Overstat yapılandırması ile Tealeaf davranış analitiği aşağıdakilerden bazılarını içerebilir:
 - Beş adıma kadar olan bir kullanım senaryosu için bir huni (funnel) raporu - örneğin, ödeme, kayıt veya fiyat teklifi süreci.
 - Yukarıda belirtilen kullanım senaryosunun adımlarından biri için terk etme raporları - tarayıcı, kullanıcı türü, işletim sistemi ve platform gibi çeşitli kullanıcı/müşteri özniteliklerine göre segmentlere ayrılmıştır.
 - Kullanım senaryosunun adımlarından biri için zorlanma raporları - örneğin, öğelerin sepete eklenmesi, ancak daha sonra sepetin hata sonucu boşaltılması.
 - Kullanıcı/müşteri ya da sistem/uygulama hataları ile sürecin tamamlanmasının etkisine ilişkin Hata İletisi raporlaması.
 - IBM Tealeaf CX Overstat öznitelik yapılandırması, tarayıcıya ve platforma ilişkin iyileştirilmiş ısı haritası (heat map) veya form alanı analitiği raporlaması yapılmasına olanak sağlar.
- Yolculuk raporlama yeteneğinin yapılandırılması ve IBM Universal Behavior Exchange ile bütünleştirme.

b. Onboarding Services (Digital Analytics)

- Lifecycle Insights (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed ve Multi-Channel) dahil olmak üzere IBM dijital analitik etiketlerinin uygulanmasına ilişkin öneriler ve markanın etki alanı bazında bir

(1) adet web sitesi ya da bir (1) adet mobil uygulama için Ürün Önerileriyle ilgili olarak yüz sekiz (108) saate kadar Hizmet.

- Yolculuk raporlama yeteneğinin yapılandırılması ve IBM Universal Behavior Exchange ile bütünleştirme.

c. Onboarding Services (Tealeaf CX on Cloud ve Tealeaf CX Overstat)

- Bir (1) adet web ya da mobil web kaydı kullanım senaryosu için yüz (100) saate kadar IBM Tealeaf CX on Cloud SDK ve IBM Tealeaf CX Overstat Hizmetleri. IBM Tealeaf CX Overstat yapılandırması ile Tealeaf davranış analitiği aşağıdakilerden bazılarını içerebilir:
 - Beş adıma kadar olan bir kullanım senaryosu için bir huni (funnel) raporu - örneğin, ödeme, kayıt veya fiyat teklifi süreci.
 - Yukarıda belirtilen kullanım senaryosunun adımlarından biri için terk etme raporları - tarayıcı, kullanıcı türü, işletim sistemi ve platform gibi çeşitli kullanıcı/müşteri özniteliklerine göre segmentlere ayrılmıştır.
 - Kullanım senaryosunun adımlarından biri için zorlanma raporları - örneğin, öğelerin sepete eklenmesi, ancak daha sonra sepetin hata sonucu boşaltılması.
 - Kullanıcı/müşteri ya da sistem/uygulama hataları ile sürecin tamamlanmasının etkisine ilişkin Hata İletisi raporlaması.
 - IBM Tealeaf CX Overstat öznitelik yapılandırması, tarayıcıya ve platforma ilişkin iyileştirilmiş ısı haritası (heat map) veya form alanı analitiği raporlaması yapılmasına olanak sağlar.
- Yolculuk raporlama yeteneğinin yapılandırılması ve IBM Universal Behavior Exchange ile bütünleştirme.

1.3 Hızlandırma Hizmetleri

1.3.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support

Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support, uzaktan sağlanan bir abonelik hizmetidir. Her Taahhüt yetkisi, Müşterilere ayda on (10) saat ve katları biçiminde hizmet verecek saptanmış bir teknik destek kaynağı sağlar. Teknik destek kaynağı, sorunların ele alınması, önleyici eylemler önerilmesi ve sorunların çözülmesi için yardım sağlanması amacıyla Müşterilerle birlikte çalışacaktır. Kişiselleştirilmiş destek hizmetlerine şunlar dahildir: proaktif bakım, müşterinin sektörüne ve işine özgü rehberlik ve olanağa ilişkin üretkenliğin en yüksek düzeye çıkartılması. Bu hizmet, Watson Customer Experience Analytics aboneliği ile eşzamanlı olarak çalışır ve kullanılmayan saatler sonraki aya devredilmez.

1.3.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Elde Tutulan Bir Ürün Uzmanı İle Müşteri Çözümünden Mümkün Olan En Yüksek Verimin Elde Edilmesi (16 saat)

Bu sürekli hizmet, ayda 16 saatlik uzaktan sağlanan kesintisiz en iyi uygulama ve analitik hizmetleri sağlar. Hizmet, satın alma tarihinden sonra Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics aboneliği süresi kapsamında kalan sayıda ay için satın alınabilir. Bu hizmet, veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama ve rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması ve iş etkisi analizini içerir. Kullanılmayan saatler bir sonraki aya devredilmez.

1.3.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Elde Tutulan Bir Ürün Uzmanı İle Müşteri Çözümünden Mümkün Olan En Yüksek Verimin Elde Edilmesi (40 saat)

Bu sürekli hizmet, ayda 40 saatlik uzaktan sağlanan kesintisiz en iyi uygulama ve analitik hizmetleri sağlar. Hizmet, satın alma tarihinden sonra Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics aboneliği süresi kapsamında kalan sayıda ay için satın alınabilir. Bu çözüm, veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama, rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması ve iş etkisi analizini içerir. Kullanılmayan saatler bir sonraki aya devredilmez.

1.3.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Elde Tutulan Bir Ürün Uzmanı İle Müşteri Çözümünden Mümkün Olan En Yüksek Verimin Elde Edilmesi (60 saat)

Bu sürekli hizmet, ayda 60 saatlik uzaktan sağlanan kesintisiz en iyi uygulama ve analitik hizmetleri sağlar. Hizmet, satın alma tarihinden sonra Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics aboneliği süresi kapsamında kalan sayıda ay için satın alınabilir. Bu çözüm, veri yakalama

yapılandırması, veri doğrulama, rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması, iş etkisi analizi ve veri bilimi hizmetlerini içerir. Kullanılmayan saatler bir sonraki aya devredilmez.

1.3.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Assessment: Müşteri Deneyiminin İyileştirilmesi için Müşterinin İş Temel Performans Göstergelerinin Mevcut Performansı ile Karşılaştırılması Yoluyla bir Öncelik Belirleme Planı Oluşturulması

Bu uzaktan sağlanan hizmet, iş ve BT hedeflerinin uyumlu hale getirilmesine ilişkin iyileştirmelere odaklanan 40 saatlik hizmetler sağlar. İş etkileyen web sitesi sorunlarına öncelik verir ve öncelikli sorun çözümü sağlar. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 90 gün sonra sona erer.

1.3.6 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Premium Yapılandırma, Devreye Alma ve Ürün Danışmanlığı (12 ay)

Uzaktan sağlanan bu hizmet, sağladığı 960 saatlik hizmetle 12 ay boyunca kapsamlı bir kurulum paketini, bir en iyi uygulamalar paketini ve en iyi uygulamalar ile analitikten oluşan bir kesintisiz hizmeti birleştirir. Kapsamlı pakette, 112 saatlik uzaktan sağlanan devreye alma hizmetleri yer alır. Bunlara, özel veri yakalama ihtiyaçları için SDK uzantıları ve yapılandırmaları, kayıt yapılandırması (en fazla 3 kullanım senaryosu), veri doğrulama ve "bilinen sorunlar için temel performans göstergesi analizi"ne ilişkin rapor dahildir. En iyi uygulamalar paketi, 80 saatlik uzaktan sağlanan müşteri deneyimi araştırması ile iş etkisi analizi sağlar. En iyi uygulamalar ve analitikten oluşan sürekli hizmetler, 12 aylık uzaktan sağlanan hizmetler için ayda 64 saat boyunca sağlanır. Buna, sürekli veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama ve rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması ve iş etkisi analizi dahildir. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 395 gün sonra sona erer.

1.3.7 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Mobil Uygulama Bütünleştirme İçin Tavsiye, Planlama ve Yapılandırma

Bu uzaktan sağlanan hizmet, bir (1) adet Mobil Uygulamaya bütünleştirme sağlamak için Deployment and Analytics Service Engagement olanaklarından herhangi birine eklenebilir. Birden çok Mobil Uygulama için bütünleştirme gerekiyorsa, bu seçenek birkaç kere satın alınabilir. Bu Hizmet, Mobile SDK kurulumuna ilişkin uzaktan sağlanan hizmetlerin gerçekleştirilmesi için 48 saatlik bir süre içerir. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 90 gün sonra sona erer.

1.3.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Essentials Yapılandırma, Devreye Alma ve Ürün Danışmanlığı (6 ay ve 12 ay)

Bu uzaktan sağlanan hizmet, altı (6) veya on iki (12) aylık hizmetler şeklinde sunulan, kapsamlı bir kurulum paketi ile en iyi uygulamalar ve analitikten oluşan bir kesintisiz hizmet sağlar. Kapsamlı pakette, 112 saatlik uzaktan sağlanan devreye alma hizmetleri, özel veri yakalama ihtiyaçları için SDK uzantıları ve yapılandırmaları, kayıt yapılandırması (en fazla 3 kullanım senaryosu), veri doğrulama ve "bilinen sorunlar için temel performans göstergesi analizi"ne ilişkin rapor yer alır. Kesintisiz en iyi uygulamalar ve analitik hizmetleri, Müşterinin altı veya on iki aylık uzaktan sağlanan hizmet dönemi için ayda 16 saat boyunca sağlanır. Buna, sürekli veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama ve rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması ve iş etkisi analizi dahildir.

- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 6 Months hizmeti, sağladığı 208 saatlik hizmetle altı ay boyunca kapsamlı kurulum paketini ve sürekli analitik hizmetini birleştirir. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 212 gün sonra sona erer.
- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 12 Months hizmeti, sağladığı 304 saatlik hizmetle on iki ay boyunca kapsamlı kurulum paketini ve sürekli analitik hizmetini birleştirir. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 395 gün sonra sona erer.

1.3.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: 1 Adet Tam Kullanım Senaryosunun Geliştirilmesi, Planlanması ve Devreye Alınması Aracılığıyla Müşteri Deneyiminin İyileştirilmesinde Sonraki Adım

Bu uzaktan sağlanan hizmet; proje yönetimi, özel veri yakalama gereksinimleri için SDK uzantıları ve yapılandırmaları, optimizasyonlar, gelişmiş/özel SDK yapılandırmaları, tanımlanmış kullanım senaryosu için Kayıttan İzleme yapılandırmaları, veri geçerliliğini denetleme ve 3 analitik rapor (Funnel Raporu, Müşteri Davranışı Raporu, İş Etkisi Raporu) dahil olmak üzere bir adet uçtan uca kullanım senaryosunu

devreye alır. Bu hizmet, 120 saatlik uzaktan sunulan devreye alma hizmetleri sağlar. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 90 gün sonra sona erer.

1.3.10 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Standart Yapılandırma, Devreye Alma ve Ürün Danışmanlığı (6 ay ve 12 ay)

Bu uzaktan sağlanan hizmet, altı (6) veya on iki (12) aylık hizmetler şeklinde sunulan kapsamlı bir kurulum paketi ve en iyi uygulamalar paketi ile en iyi uygulamalar ve analitikten oluşan bir kesintisiz hizmet sağlar. Kapsamlı pakette, 112 saatlik uzaktan sağlanan devreye alma hizmetleri yer alır. Bunlara, özel veri yakalama ihtiyaçları için SDK uzantıları ve yapılandırmaları, kayıt yapılandırması (en fazla 3 kullanım senaryosu), veri doğrulama ve “bilinen sorunlar için temel performans göstergesi analizi”ne ilişkin rapor dahildir. En iyi uygulamalar paketi, 80 saatlik uzaktan sağlanan özel deneyim araştırması ile iş etkisi analizi sağlar. En iyi uygulamalar ve analitikten oluşan sürekli hizmetler, Müşterinin altı veya on iki aylık uzaktan sağlanan hizmet dönemi için ayda 40 saat boyunca sağlanır. Buna, sürekli veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama ve rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması ve iş etkisi analizi dahildir.

- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 6 Months hizmeti, sağladığı 432 saatlik hizmetle altı ay boyunca kapsamlı bir kurulum paketini, bir en iyi uygulamalar paketini ve en iyi uygulamalar ile analitikten oluşan bir kesintisiz hizmeti birleştirir. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 212 gün sonra sona erer.
- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 12 Months hizmeti, sağladığı 672 saatlik hizmetle on iki ay boyunca kapsamlı bir kurulum paketini, bir en iyi uygulamalar paketini ve en iyi uygulamalar ile analitikten oluşan bir kesintisiz hizmeti birleştirir. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 395 gün sonra sona erer.

1.3.11 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Workshop: Müşteri Deneyimi İle Bağlantılı Yaygın Sorunların İzlenmesi, Bulunması ve Çözülmesi

Bu uzaktan sağlanan hizmet, web sitelerine ilişkin bilinen sorunların gerçek zamanlı ve proaktif olarak izlenmesini, uyarı ve üst düzey raporlama oluşturulmasını içeren 16 saatlik hizmetler sunar. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 90 gün sonra sona erer.

1.3.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Assessment: Gelecekteki Tasarım Kararlarına Yön Vermesi için Müşteri Web Sitesindeki Yaratıcı Değişikliklerin ve İçerik Değişikliklerinin Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Bu uzaktan sağlanan hizmet, yeni bir tasarımın, iyileştirmenin ya da uygulamanın yol tanımlamasını, ziyaretçi davranışını ve genel site performansını nasıl etkilediğinin belirlenmesine yardımcı olmak için 48 saate kadar süreyle uzaktan danışmanlık ve analiz hizmetleri sağlar. Bu analiz, site değişikliğinden önce ve sonra gerekli raporlamanın ve ölçülerin Watson Customer Experience Analytics içerisinde mevcut olmasına bağlıdır. Müşteri, ilk başlangıç toplantısı sırasında bu değişikliklerin belirlenen Watson Customer Experience Analytics kimliği kullanılarak görüntülenmesi için gerekli olan tarih aralıkları, yapılan değişikliklere ilişkin ayrıntılar ve herhangi bir etiketleme/takip dahil olmak üzere analizde kullanılacak ön koşulları sağlamalıdır. Hizmetler, Taahhüt başına satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, hangisi daha sonraysa, satın alma tarihinden ya da Müşteriye IBM tarafından Bulut Hizmetine erişiminin sağlandığının bildirildiği tarihten doksan (90) gün sonra sona erer.

1.3.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Assessment: Satın Alma Yolu Denetimi ile Dönüşümlerin, Gelirin ve İşlem Hızının Artırılması

Bu uzaktan sağlanan hizmet, 40 saate kadar şu hizmetleri sağlar: Müşteri Web sitesinin dönüşüm performansına ilişkin geniş kapsamlı bir anlayış elde edilmesi amacıyla genel analiz, temel site performansı ölçüleri için referans değerlerin belirlenmesi, ziyaretçi davranışına ilişkin içgörü sağlanması ve temel dönüşüm noktalarında site performansını iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi. eHizmetler, Taahhüt başına satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, hangisi daha sonraysa, satın alma tarihinden ya da Müşteriye IBM tarafından Bulut Hizmetine erişiminin sağlandığının bildirildiği tarihten doksan (90) gün sonra sona erer.

1.3.14 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Dönüşüm Sürecinin İyileştirilmesi ve Optimize Edilmesi Aracılığıyla Daha Fazla Müşteri yaratılması

Bu uzaktan sağlanan hizmet, Müşterinin tanımlanmış dönüştürme süreci için 48 saate kadar süreyle uzaktan danışmanlık, en iyi uygulama analizi ve öneriler sağlar. Web sitesinden elde edilen sonuçların daha iyi anlaşılmasını sağlamak ve temel sorunların belirlenmesi ile müşteri kaybının olduğu noktaları belirlemek için gelişmiş analizden yararlanır. Müşterinin tanımlanmış sürecine dahil olan sayfalarının taahhütten önce özgün sayfa tanımlama değerleri ile etiketlenmesini gerektirmektedir. Hizmetler, Taahhüt başına satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, hangisi daha sonraysa, satın alma tarihinden ya da Müşteriye IBM tarafından Bulut Hizmetine erişiminin sağlandığının bildirildiği tarihten doksan (90) gün sonra sona erer.

1.3.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Yatırımlara, Promosyonlara ve Kampanyalara Yön Verilmesi İçin Müşterinin En İyi Ürün Serilerinin ve Segment Eğilimlerinin Keşfedilmesi

Bu uzaktan sağlanan hizmet, Müşterinin Analitik Kategorisi Tanımlama Dosyasının (CDF) güncellenmesine yönelik inceleme, en iyi uygulamalar ve öneriler için 40 saate kadar süreyle uzaktan danışmanlık hizmetleri sağlar. Uygulamalı çalışmaya CDF'nin IBM tarafından fiilen güncellenmesi dahil değildir. Hizmetler, Taahhüt başına satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, hangisi daha sonraysa, satın alma tarihinden ya da Müşteriye IBM tarafından Bulut Hizmetine erişiminin sağlandığının bildirildiği tarihten doksan (90) gün sonra sona erer.

1.3.16 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Müşterilere İlişkin Daha Fazla Bilgi Edinilmesi ve Daha İyi Kişiselleştirmeye Olanak Sağlanması İçin Müşteri Etiketlemesinin Geliştirilmesi

Bu uzaktan sağlanan hizmet, Müşterilere 48 saate kadar süreyle uzaktan danışmanlık ile Müşterinin temel analitik etiketlemesi üzerinde kapsamlı bir sağlıklı işletim denetimi sağlar. Hizmetler, Taahhüt başına satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, hangisi daha sonraysa, satın alma tarihinden ya da Müşteriye IBM tarafından Bulut Hizmetine erişiminin sağlandığının bildirildiği tarihten doksan (90) gün sonra sona erer.

1.3.17 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Önemli Web Sayfaları Optimize Edilerek Müşterilerin İlgisini Sürdürmesinin Sağlanması

Bu uzaktan sağlanan hizmet; ana sayfa, pazarlama bağlantı sayfaları, ürün sayfaları ya da ürün kategorisi sayfaları dahil, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, Müşteri tarafından seçilmiş olan bir sayfanın veya sayfa türünün (tek bir sayfa türünden en fazla 30 sayfa) ne kadar etkili olduğunun belirlenmesine yardımcı olmak için 40 saate kadar süreyle uzaktan danışmanlık ve analiz hizmetleri sağlar. Hizmet, taahhüt başına satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, hangisi daha sonraysa, satın alma tarihinden ya da Müşteriye IBM tarafından Bulut Hizmetine erişiminin sağlandığının bildirildiği tarihten doksan (90) gün sonra sona erer.

1.3.18 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Performans Ölçümünde Son Çıkan En İyi Uygulamaların Benimsenmesi Aracılığıyla Müşteri İşletmesinin Rakiplerinin Önüne Geçmesinin Sağlanması

Bu uzaktan sağlanan hizmet, Müşterinin iş gereksinimlerinin belirlenmesi ve stratejik etiketleme güncellemelerinin önerilmesi için 40 saate kadar süreyle uzaktan danışmanlık hizmetleri sağlar. Gerçek güncellemelerden ya da etiketleme güncellemelerinin uygulanmasından Müşteri sorumlu olmaya devam edecektir. IBM teknik ekipleri tarafından sağlanacak destek bu etkileşime dahil değildir. Hizmetler, Taahhüt başına satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, hangisi daha sonraysa, satın alma tarihinden ya da Müşteriye IBM tarafından Bulut Hizmetine erişiminin sağlandığının bildirildiği tarihten doksan (90) gün sonra sona erer.

1.3.19 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Ödemenin Başarıyla Tamamlanmasının Sağlanması Aracılığıyla E-ticaret Gelir Kaybının Önlenmesi

Bu uzaktan sağlanan hizmet, tanımlanmış ödeme süreci için 48 saate kadar süreyle uzaktan danışmanlık, en iyi uygulama analizi ve öneriler sağlar. Özgün sayfa tanımlama değerleri içeren sayfa görüntüleme etiketlerinin taahhütten önce ödeme sürecindeki her sayfaya uygulanmasını gerektirir. Hizmetler, Taahhüt başına satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, hangisi daha sonraysa, satın alma tarihinden ya da Müşteriye IBM tarafından Bulut Hizmetine erişiminin sağlandığının bildirildiği tarihten doksan (90) gün sonra sona erer.

1.3.20 IBM Watson Customer Experience Analytics Consulting Services (IBM Watson Müşteri Deneyimi Analitiği Danışmanlık Hizmetleri)

Bu uzaktan sağlanan hizmet, 20 saate kadar süreyle uzaktan danışmanlık hizmetleri sağlar. Hizmetin niteliği, Müşteri ile IBM analisti arasındaki görüşmede belirlenir. Hizmetlerin IBM analisti tarafından elverişli olarak değerlendirilmesi gerekmektedir. Hizmetler, Taahhüt başına satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, hangisi daha sonraysa, satın alma tarihinden ya da Müşteriye IBM tarafından Bulut Hizmetine erişiminin sağlandığının bildirildiği tarihten doksan (90) gün sonra sona erer.

2. Veri İşleme ve Veri Koruma Sayfaları

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

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=76AC34D029B711E6806270B0E0408E84>

3. Hizmet Seviyeleri ve Teknik Destek

3.1 Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

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

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

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

3.2 Teknik Destek

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

4. Ücretler

4.1 Ücret Ölçüleri

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

Bu Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen ücret ölçüleri geçerlidir:

- Olay, Bulut Hizmetleri tarafından işlenen veya Bulut Hizmetlerinin kullanımıyla bağlantılı belirli bir olayın gerçekleşmesini ifade eder.

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). Üç tür Müşteri Deneyimi Olayı vardır: Yolculuk Olayı, Davranış Olayı veya Dijital Olay.

- 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 olaydır. Bir Milyon Müşteri Deneyimi Olayı, dört Milyon Yolculuk Olayına eşittir.
- 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.
- Bir **Dijital Olay** – Bir Sunucu Çağrısı olarak tanımlanır. 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 haklarını ayırır ve/veya denetler. Bir Milyon Müşteri Deneyimi Olayı, beş Milyon Dijital Olaya eşittir.

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.

- **Taahhüt** – Bulut Hizmetleri ile bağlantılı bir profesyonel hizmet ya da eğitim hizmetidir.
- **Gelir Dönüştürme Birimi (Revenue Conversion Unit; RCU)** – http://www.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html adresinde bulunan dönüştürme birimi tablosu doğrultusunda Gelir Dönüştürme Birimlerinin dönüştürülen Gelir tutarının para biriminden bağımsız ölçüsüdür.
- **Pazarlama İzlenimleri** – Bulut Hizmetleri tarafından yönetilen veya işlenen bir web sayfasında yer alan reklamın veya banner'ın her görüntülenmesidir.
- **Etkileşimler** – Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Etkileşim, Bulut Hizmeti tarafından ağ seviyesinde (örneğin, http ya da https üzerinde bir talep ve yanıt çifti ("İsabet")) ya da bir başka şekilde yakalanan, bir uygulama ile kurulmuş dijital etkileşimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Etkileşim sayısını kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.
- **Sunucu Çağrısı** – İzlenen bir ziyaretçi tarafından başlatılan, etiketlenmiş bir olay nedeniyle Bulut Hizmetleri olanağına gönderilip bu olanak kapsamında işlenen verilerdir.

Limit Aşımı için paket miktarı belirtilmesi durumunda, Aşırı Kullanım, fazladan kullanımı kapsamaya yetecek sayıda tam paketle ücretlendirilecektir.

4.2 Uzaktan Sağlanan Hizmet Ücretleri

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

5. Ek Koşullar

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

5.1 Etkinleştirme Yazılımı

Etkinleştirme Yazılımı, Müşteriye aşağıdaki koşullar kapsamında sağlanır:

Etkinleştirme Yazılımı	Geçerli Lisans Koşulları (varsa)
IBM Digital Analytics SDK (IBM Dijital Analitik SDK)	https://github.com/ibm-watson-cxa/DigitalAnalytics/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf CX on Cloud – Android SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf CX on Cloud – iOS SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf UI Capture SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/blob/master/Licenses/LA_en

5.2 IBM Dışı Hizmetler (Olduğu Gibi Esasıyla Sağlanır)

Google Maps, Neustar, Afiliyas, Slack AP, WalkMe, Ghostery

5.3 Veri Saklama

Bulut Hizmetinin belirli veri öğeleri, Bulut Hizmeti içerisinde aşağıda belirtilen şekilde kullanılabilir olacaktır:

- 800 günlük Web analitiği raporu verileri; 365 günlük davranış raporu verileri.
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition için toplam iki (2) günlük oturum kaydı verisinin saklanması.
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition için toplam Yedi (7) günlük oturum kaydı verisinin saklanması ve toplam Otuz (30) günlük kullanım kolaylığı analitiği (ısı haritaları) verisinin saklanması ("Veri Saklama Süresi").
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition için toplam On Dört (14) günlük oturum kaydı verisinin saklanması ve toplam Doksan (90) günlük kullanım kolaylığı analitiği (ısı haritaları) verisinin saklanması ("Veri Saklama Süresi").
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition için İki (2) günlük oturum kaydı verisinin saklanması ve Otuz (30) günlük kullanım kolaylığı analitiği (ısı haritaları) verisinin saklanması ("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.

5.4 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 bir 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.

5.5 IBM Digital Analytics Benchmark Service

Benchmark Hizmetleri, Bulut Hizmetinin standart bir parçası olsa da katılım isteğe bağlıdır. Müşteri 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 kamunun 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 rızası 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.

- a. **Özet Veriler** – Tek bir IBM Müşterisinin temel performans göstergelerine ilişkin belirli bir ölçüm sistemi olarak tanımlanır.
- b. **Birleşik Veriler** – İlgili Yarı Müşteri Odaklı Grup da dahil olmak üzere IBM Benchmarking Hizmetine katılan her bir IBM müşterisinden elde edilen Özet Verilerin tümü olarak tanımlanır.
- c. **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.

5.6 Koruma Yükümlülüğü

IBM, Bulut Hizmetinin kalitesini ve bütünlüğünü korumak amacıyla aşağıda belirtilen kuralları uygulama hakkına sahiptir. IBM Watson Customer Experience Analytics çözümünün müşterileri, aşağıda açıklanmış olduğu şekilde IBM tarafından gerçekleştirilecek herhangi bir düzeltici eylem konusunda bilgilendirilecektir.

5.7 Tatil Dönemine Hazırlık

Kuzey Amerika bölgesindeki Müşterilerimiz için, (i) Şükran Günü'nden sonraki günden bir sonraki Pazartesi gününe kadar olan dönemdeki ve (ii) 24 ile 25 Aralık günlerindeki (topluca "ABD Tatil Sezonu" olarak anılacaktır) trafik hacimlerinin değişkenliği nedeniyle, Müşterinin her yılın 30 Eylül gününe kadar ABD Tatil Sezonu için hacim tahminlerini sağlaması gerekli olacaktır. IBM, en iyi uygulamaları kullanarak anılan öngörülerini ele almak üzere Müşteri ile birlikte çalışmak için makul özeni gösterecektir. ABD Tatil Sezonu için öngörülerini, gerçekleşen hacimden yüzde yirmi beş (%25) ya da daha yüksek oranda düşük olan Müşteriler, bir ya da daha fazla düzeltici eylem önlemine tabi tutulacaktır.

5.8 Veri Boyutu Sınırlamaları

Bu Bulut Hizmetine ilişkin yetkiler, Aylık Milyon Etkileşim esas alınarak ölçülür. Verilerin boyutu bir "Etkileşim" olarak tanımlanır ve verilerin azami Etkileşim boyutu 2 MB'dir. 2 MB'yi aşan etkileşimler, bir üst Etkileşim basamağına yuvarlanacak ve Müşterinin yetkili olduğu toplam Aylık Milyon Etkileşim sayısında hesaba katılacaktır. Etkileşimleri 2 MB'nin üzerinde olan Müşteriler, bir ya da daha fazla düzeltici eyleme tabi tutulacaktır. Müşterinin yetkili olduğu toplam Aylık Milyon Etkileşim veri boyutunun aşılması durumunda limit aşımı ücretleri fatura edilecektir. Not: Veri Boyutu Sınırları, Akamai ya da Hibrit müşterileri için geçerli değildir.

5.9 Düzeltici Eylem Önlemleri

Aşağıdaki düzeltici eylem önlemleri uygulanabilir:

- a. Kısıtlama: kısıtlama, veri derleminde örnek alma eylemidir.
- b. Durdurma: Tüm müşteri verilerinin IBM Watson Customer Experience Analytics Cloud altyapısına girişinin tamamen önlenmesi eylemidir.
- c. Veri Ögesi Değiştirme: Veri hatalarının düzeltilmesi için Veri Ögelerinin (Davranış Olayları, Ziyaret Öznitelikleri, Adım Öznitelikleri, Oturum Öznitelikleri) değiştirilmesidir.
- d. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi Alacakları, Tatil Dönemine Hazırlık Yönergelerine ve Prosedürlerine uymayan müşterilere sağlanmayacaktır.

5.10 Veri Düzeltme Ücretleri

IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Müşterileri için, yıllık abonelik dönemleri içerisinde gerçekleşen Bulut Hizmeti kullanımının bir İşlem Belgesinde belirtilen yetkinin on iki (12) katını aşması durumunda, geçerli İşlem Belgesinde belirtilen limit aşımı tarifeleri uyarınca Müşteriye limit aşımı için fatura düzenlenecektir. IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Müşterileri için, herhangi bir üç aylık dönemde (1 Ocak itibarıyla başlayan takvim yılı esas alınarak) gerçekleşen kullanımın İşlem Belgesinde belirtilen yetkinin üç (3) katını aşması durumunda, Müşteriye geçerli İşlem Belgesinde belirtilen limit aşımı tarifelerine uygun olarak ilgili limit aşımı için fatura düzenlenecektir.

5.11 Kişisel Sağlık Bilgileri veya Yasal Düzenlemeye Tabi İçeriğin Bulunmaması

Bulut Hizmeti, HIPAA yasasına uyacak şekilde tasarlanmamıştır ve herhangi bir Kişisel Sağlık Bilgisinin aktarılması ya da depolanması için kullanılamaz.

Bulut Hizmeti, Ödeme Kartı Sektörü standardına (PCI) uyacak şekilde tasarlanmamıştır ve herhangi bir Ödeme Kartı Sektörü Bilgisinin aktarılması ya da depolanması için kullanılamaz.

Akamai müşterileri, Ödeme Kartı Sektörüne ilişkin bilgiler içeren etki alanlarını göndermemelidir.

6. Geçersiz Kılan Hükümler

6.1 Veri Kullanımı

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

Kabul eden:

Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı adına ("Müşteri")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya 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: