

**IBM Watson Profesyonel Pazarlama Hizmetleri**

Müşterinin siparişi kabul edildikten sonra bu Hizmet Tanımı, Müşterinin Bulut Hizmetini desteklemek amacıyla Hızlandırma Hizmetleri için geçerlidir. Müşterinin siparişine ilişkin fiyatlandırma ve ek ayrıntıları geçerli sipariş belgelerinde sağlanır.

**1. Hızlandırma Hizmeti**

IBM Account Director Annual Services, Müşterinin pazarlama programına, operasyonel verimliliklerine ve ürünün kullanılmasına ve benimsenmesine odaklanan özel danışmanlık hizmetleri sağlar. Bu çözüm, IBM'in Müşteriye stratejik ortak olarak öneriler sunmasına olanak tanır ve aşağıdakileri içerir:

- a. IBM'in Müşterinin iş modeli hakkında daha fazla bilgi edinmesine ve stratejik yol haritasını desteklemeye yardımcı olacak geliştirilmiş pazar performansına yönelik fırsatları ortaya çıkarmasına olanak tanıyacak aktif bir keşif oturumu gerçekleştirmek için proje başlangıcında yapılacak bir başlatma toplantısı
- b. Başlatma toplantısı, sayılanlar hariç olmak üzere Müşterinin iş yerinde gerçekleştirilir: IBM Account Director Marketing Six Month Services ve IBM Account Director Marketing Consulting Services.
- c. Müşterinin stratejik gereksinimlerini ve taktik fırsatlarını destekleyen uygun projeleri belirleyen bir Stratejik Yol Haritası. Projeler, hızlı kazanma fırsatları, genel iş etkisi, bağımlılıklar, ön koşullar, bütçe ve proje süresi göz önüne alınarak, Stratejik Yol Haritası aracılığıyla öncelik sırasına konur ve üç aylık olarak planlanır. Yol Haritası, mevcut proje durumunu ve öncelik sırasına koyma işlemini yansıtabilecek şekilde haftalık/aylık olarak güncellenecektir. Bu, uzaktan sağlanan bir hizmettir.
- d. Kısa ve uzun vadeli amaçları ve iş hedeflerini desteklemek üzere haftada belirli sayıda saatlik aktif stratejik danışmanlık ve yönlendirme ve ayrıca, yol haritası girişimlerini desteklemek üzere haftalık durum toplantıları. Saatler aşağıda belirtilen şekilde tahsis edilir:
  1. IBM Account Director Marketing Annual Services: 6 Saat
  2. IBM Account Director Marketing Six Month Services: 6 Saat
  3. IBM Account Director Marketing Consulting Services: 6 Saat
  4. IBM Account Director Marketing Light Annual Services: 3 Saat

Bu saatler, haftalık olarak sağlanır ve devredilmez.

- e. Müşteriyle ve Müşterinin kullandığı (ve danışmanın erişim yetkisine sahip olduğu) ürünlerle ilgili temel performans göstergelerine dayalı aylık raporlama. Danışman, ayda en fazla beş (5) rapor aracılığıyla en fazla beş (5) temel performans göstergesini takip edecektir. Raporlar, Müşteri tarafından belirlenecek tarihte, ayda bir kez teslim edilecektir. Bu uzaktan sağlanan bir hizmettir.
- f. Müşterinin sektörünü, pazar fırsatlarını ve temel iş etkenlerini değerlendirmeye yönelik, Müşterinin başarısını en fazla etkileyecek fırsatlara öncelik verilmesi ve gelecek çeyreğe yönelik bir çalışma planı oluşturulması için hesap planlamasına ve stratejisine odaklanan, üç aylık stratejik incelemeler. Üç aylık stratejik incelemeyle birlikte, Müşterinin hem önceki çeyreğe ilişkin hedefleri hem de temel performans göstergelerine ilişkin performans doğrultusunda, dahili ve harici etkenler ve etkiler göz önüne alınarak önceki çeyreğe ilişkin performansının değerlendirilmesi.
- g. Üç aylık stratejik incelemeler, sayılanlar hariç olmak üzere Müşterinin iş yerinde gerçekleştirilir: IBM Account Director Marketing Light Annual Services, IBM Account Director Marketing Six Month Services ve IBM Account Director Marketing Consulting Services.

Account Director Marketing Services, aşağıda belirtilen IBM Bulut Hizmeti olanaklarına abone olan Müşterilere sağlanır:

- a. IBM Watson Campaign Automation (IBM Watson Kampanya Otomasyonu)
- b. IBM Watson Customer Experience Analytics (IBM Watson Müşteri Deneyimi Analitiği)
- c. IBM Watson Marketing Insights
- d. IBM Tealeaf on Cloud
- e. IBM Digital Analytics

- f. IBM Digital Experience on Cloud
- g. IBM Campaign Managed Hosted

IBM Account Director Marketing Services olanağına dahil olan herhangi bir Müşteri yerine seyahat gideri dahil değildir ve hizmet bildirimini aracılığıyla ayrı olarak faturalanacaktır.

## 1.1 Hizmetler

Müşteri, aşağıda belirtilen mevcut hizmetler arasından seçim yapabilir.

### 1.1.1 IBM Account Director Marketing Annual Services

IBM Account Director Annual Services, yukarıdaki IBM Account Director Marketing Services başlığı altında belirtilen hizmetleri bir (1) yıllık bir taahhüt kapsamında sağlar.

### 1.1.2 IBM Account Director Marketing Light Annual Services (IBM Hesap Yöneticisi Basit Pazarlama Yıllık Hizmetleri)

IBM Account Director Marketing Light Annual Services, yukarıdaki IBM Account Director Marketing Services başlığı altında belirtilen hizmetleri bir (1) yıllık bir taahhüt kapsamında sağlar.

### 1.1.3 IBM Account Director Marketing Six Month Services

IBM Account Director Marketing Six Month Services, yukarıdaki IBM Account Director Marketing Services başlığı altında belirtilen hizmetleri tek altı (6) aylık taahhüt kapsamında sağlar. Bu hizmet, altı (6) aylık sürenin sonunda sona eren bir Uzaktan Sağlanan Hizmettir.

### 1.1.4 IBM Account Director Marketing Consulting Services (IBM Hesap Yöneticisi Pazarlama Danışmanlık Hizmetleri)

IBM Account Director Marketing Consulting Services, IBM Account Director Marketing Services olanağı kapsamında sunulan özel danışmanlık hizmetlerini belirli sayıda saat içerisinde sunar. Bu hizmet, 100 saatlik hizmet sağlayan ve 90 günlük sürenin sonunda sona eren bir Uzaktan Sağlanan Hizmettir.

## 2. Veri İşleme ve Veri Koruma Sayfaları

İçeriğe dahil olan kişisel veriler için Avrupa Genel Veri Koruma Yönetmeliğinin (EU/2016/679) (GDPR / GVKY) geçerli olması durumunda ve geçerli olduğu ölçüde, IBM'in <http://ibm.com/dpa> adresinde yer alan Veri İşleme Ek Sözleşmesi ve Veri Sayfası/Sayfaları geçerli olacaktır ve Sözleşmeden öncelikli olarak uygulanacaktır.

Aşağıdaki bağlantılarda yer alan Veri Sayfası/Sayfaları, Hızlandırma Hizmetleri için ek veri koruma bilgilerini ve işlenebilecek İçerik türlerine ilişkin seçeneklerini, ilgili işleme etkinliklerini, veri koruma özelliklerini ve İçeriğin saklanması ve iade edilmesine ilişkin belirli hususları sağlamaktadır. Veri Sayfaları, yalnızca İngilizce dilinde olabilir ve yerel dilde mevcut olmayabilir. Taraflar, yerel kanunların ya da teamüllerin uygulamaları dikkate alınmaksızın, İngilizce dilini anladıklarını ve bu dilin, Bulut Hizmetlerinin satın alınmasına ve kullanımına ilişkin uygun bir dil olduğunu kabul ederler. Bu Veri Sayfası/Sayfaları, Veri İşleme Ek Sözleşmesinin amaçları doğrultusunda, aynı zamanda Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki/Ekleri olarak geçerli olacaktır.

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd-dpa-labor>

## 3. Hizmet Seviyeleri ve Teknik Destek

Bu Hizmet Tanımı için hiçbir Hizmet Seviyesi Sözleşmesi veya Teknik Destek sağlanmaz.

## 4. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

### 4.1 Ücret Ölçüleri

Hızlandırma Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Taahhüt, Bulut Hizmetleri ile bağlantılı bir profesyonel hizmet ya da eğitim hizmetidir.

### 4.2 Uzaktan Sağlanan Hizmet Ücretleri

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

## 5. Ek Koşullar

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

### 5.1 Malzemeler

Bu olanakların sağlanması sırasında IBM tarafından oluşturulan ve Müşteriye teslim edilen malzemeler (bu malzemelere temel teşkil edebilecek, önceden mevcut olan herhangi bir iş hariç olmak üzere), geçerli yasanın izin verdiği ölçüde, istisna akdi karşılığı yapılan işlerdir ve bu malzemelerin mülkiyeti Müşteriye aittir. Müşteri, IBM'e, bu malzemeleri kullanması, yürütmesi, çoğaltması, görüntülemesi, gerçekleştirilmesi, alt lisansını vermesi, dağıtması ve bu malzemelerden işleme eserler oluşturması için geri alınamayan, kalıcı, münhasır olmayan, dünya çapında geçerli ve ücreti ödenmiş bir lisans verir.

### 5.2 Müşteri Yerinde Sunulan Hizmetler

Hizmetin bir IBM tesisinde gerçekleştirilmesi durumunda, Müşteri, IBM'in Hizmeti sağlamak için küresel kaynaklardan (kalıcı oturma izni olmayan kişilerin yerel olarak kullanılması ve dünya çapındaki tesislerin personeli) yararlanmasına izin verildiğini anlar ve kabul eder. Müşteri yerinde geçirilecek her geçerli gün, en fazla 8 çalışma saatinden oluşacak ve Amerika Birleşik Devletleri'nde Müşterinin lokasyonunda yürütülecektir.

Hizmetin Müşterinin lokasyonunda gerçekleştirilmesi durumunda, IBM'in yükümlülüklerini yerine getirmesi, Müşterinin aşağıda belirtilen sorumluluklarını IBM'den ücret talep etmeksizin yönetmesine ve yerine getirmesine bağlıdır. Bu sorumlulukların yerine getirilmesinde herhangi bir gecikme, IBM'in Hizmeti tamamlama yeteneğini etkileyebilir. Müşteri aşağıda belirtilenleri yerine getirecektir:

- IBM tarafından sağlanmıyorsa, IBM'e toplantı yerinin adresini ve ayrıntılarını sağlayacaktır;
- İlgili ise, IBM personelinin Müşteri yerinde çalıştığı sürece kullanabilmesi için güvenli erişim, uygun ofis alanı, malzeme, mobilya, İnternet'e yüksek hızlı bağlantı ve diğer tesis olanaklarını sağlayacaktır; ve
- Tesisler IBM tarafından sağlanmıyorsa, Müşteriye ait tesislerdeyken, IBM'e ait tüm donanım ve yazılımların güvenli bir şekilde depolanmasından sorumlu olacak ve tüm odaların her zaman kilitli tutulmasını sağlayacaktır.

### 5.3 Müşterinin Sorumlulukları - İş Lideri

Müşteri, IBM ile iletişim kurması ve bu projeye ilgili olarak Müşteri adına hareket etmesi için bir İş Lideri atayacaktır.

Müşterinin İş Liderinin sorumluluklarına aşağıdakiler dahildir:

- Müşteri ile IBM tarafından farklı bir yanıt süresi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça, IBM'in talep ettiği bilgilerin, verilerin ve kararların, IBM'in talebini izleyen üç iş günü içerisinde temin edilmesi ve sağlanması.
- Müşterinin herhangi bir fatura veya faturalama gereksiniminin IBM Hesap Yöneticisi ile birlikte gözden geçirilmesi. IBM'in standart fatura biçiminden ya da faturalandırma prosedürlerinden sapma teşkil eden bu gibi gereksinimler, fiyatı etkileyebilir.

### 5.4 Diğer Sorumluluklar

Müşteri aşağıda belirtilenleri yerine getirecektir:

- IBM'in Hesap Yönetimini gerçekleştirmek üzere Müşterinin kaynaklarını ve sistemlerini gereken ölçüde kullanması ve erişmesi için gerekli olan tüm onayları alacak ve IBM'in bu kaynaklara erişmesini sağlayacaktır.
- IBM'e makul şekilde gereken uygun personeli, bilgileri ve malzemeleri kullanıma sunacaktır. IBM, Müşteri tarafından veya Müşteri adına sağlanmış doğru olmayan, eksik veya başka bakımlardan hatalı bilgi ve malzemeler nedeniyle ortaya çıkan herhangi bir hasar veya gecikmeden dolayı sorumlu olmayacaktır;
- IBM'in Hesap Yönetimini sağlama yeteneğini etkileyebilecek üçüncü kişilerin sözleşmelerinden, yönetilmesinden, girdilerinden ile çalışmalarından sorumlu olacaktır. Hesap Yönetimiyle bağlantılı olarak kullanılacak tüm üçüncü kişi donanım, yazılım veya iletişim ekipmanından yalnızca Müşteri sorumlu olacaktır;

- d. Herhangi bir veritabanının içeriğinden, bu veri tabanına erişim ve veri tabanının kullanımına ilişkin denetimlerin seçiminden ve uygulanmasından ve depolanan verilerin yedeklenmesinden, kurtarılmasından ve güvenliğinden sorumlu olacaktır. Bu güvenlik aynı zamanda, Hesap Yönetiminde kullanılan yazılımların ve verilerin bütünlüğünü ve güvenliğini yetkili olmayan personelin erişimine karşı korumak için gerekli olan tüm prosedürleri de içerecektir;
- e. IBM'in Hesap Yönetimini gerçekleştirebilmek için makul ölçüler içerisinde gereksinim duyabileceği ofis alanını ve diğer olanaklar ile tesisleri IBM'e ve personeline sağlayacaktır.
- f. Müşteri yerinde taahhüt için bir gündem oluşturma işlemine katılacak ve 1. güne başlamadan önce nihai gündem üzerinde anlaşmaya varacaktır; ve
- g. İnceleme için içeriği ve programla ilgili malzemeleri gerektiği şekilde sağlayacaktır.

## 5.5 Varsayımlar

Bu Hizmet Tanımını oluşturmak için aşağıda belirtilenler dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere belirli varsayımlar dikkate alınmıştır:

- a. Bu Hizmet Tanımında tanımlanan Hesap Yönetiminin tamamı, IBM Yazılımı üzerinde veya IBM yazılımıyla ilgili olarak sağlanacaktır. Hesap Yöneticileri, diğer ürünlerin özelliklerine, işlevlerine ve/veya yapılandırmasına ilişkin yönlendirme sağlamaktan sorumlu olmayacaktır.
- b. Standart iş saatleri, IBM tarafından uygulanan tatil günleri hariç olmak üzere, IBM kaynaklarının bulunduğu zaman diliminde hafta içi günlerde 08.30 ile 17.30 arasındaki saatler olarak tanımlanır.

## 5.6 Teslim Edilecek Malzemeler

IBM, danışmanlığı, bu Hizmet Tanımında ayrıntılı olarak belirtildiği şekilde sağlar. IBM tarafından bir Hizmet Tanımı (Proje Malzemeleri) kapsamında Müşteri için geliştirilen yazılı çalışmaların telif hakkı Müşteriye ait olacaktır. Müşteriye teslim edilen, ancak Hizmet Tanımı kapsamında oluşturulmamış yazarlık çalışmaları ile anılan çalışmalar üzerinde Hizmet Tanımı kapsamında gerçekleştirilen herhangi bir değişiklik ya da iyileştirme (Mevcut Çalışmalar) Proje Malzemelerine dahil değildir. Bazı Mevcut Çalışmalar, ayrı bir lisans sözleşmesine tabidir (Mevcut Lisanslı Çalışmalar). IBM, Mevcut Lisanslı Çalışmalar olmayan Mevcut Çalışmaları kullanması, yürütmesi, çoğaltması, görüntülemesi, gerçekleştirilmesi ve bunlardan işleme eser hazırlaması için Müşteriye geri alınamaz (Müşterinin ödeme yükümlülüklerini yerine getirmesi kaydıyla), münhasır olmayan, dünya çapında geçerli bir lisans verir. IBM, Proje Malzemelerinde bulunması muhtemel olan, müşteriye özel herhangi bir bilginin ifşa edilmesine karşı IBM'i korumaya tabi olarak, Proje Malzemelerini kullanması, yürütmesi, çoğaltması, görüntülemesi, gerçekleştirilmesi, alt lisansını vermesi, dağıtması ve bu Proje Malzemelerinden işleme eser oluşturması için geri alınamaz, münhasır olmayan, dünya çapında geçerli, ücreti ödenmiş bir lisansa sahip olmaya devam eder.

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: