

Hizmet açıklaması

Son değıştirilme tarihi: Pazartesi, 30 Haziran 2025

Sorumluluk Reddi

Infobip, listelenen Kanalların her ÷lkede mevcut olabileceğini garanti etmez. Kanalların ÷lkeye göre coğrafi kapsamı, Infobip temsilcisi ile Müşteri arasında ayrı ayrı kararlaştırılacaktır.

SaaS hizmetleri

Conversations (Konuşmalar)

1. Hizmet açıklaması

Conversations, INFOBIP'in iletişim merkezi hizmeti olup, birden fazla kanal üzerinden Son Kullanıcılar ile görüşmelere katılmayı mümkün kılar.

Conversations, web arayüzü (Conversations Tam çözümü), mobil uygulama veya HTTP API (Conversations API) üzerinden aşağıdaki işlevlerle kullanılabilir: Conversations iş parçacığı, Conversations yönetimi: kuyruk ve yönlendirme yönetimi, temsilci atama, çözüm yönetimi, geçmişe genel bakış.

2. Ücrete tabi olaylar ve diğer özellikleri

Conversations Tam çözümü

Müşteriye bir Aylık Aktif Temsilci (AAT) paketi verilecek ve bunun için aylık bir ücret alınacaktır.

Müşterinin Adlandırılmış Kullanıcı Lisanslarını 1'den (bir) fazla eşzamanlı oturum için kullanması yasaktır.

Adlandırılmış Kullanıcı Lisansları bir kullanıcıdan diğerine aktarılamaz ve aynı anda daha fazla kullanıcı tarafından paylaşılamaz. Kullanıcı, yönetici, amir, temsilci veya başka herhangi bir pozisyon gibi Conversation ürününe erişimi olan herhangi bir kişidir.

Adlandırılmış Kullanıcı Fiyatlandırması her ayın ilk günü faturalandırılır. Koltuk sayısı, Conversations ürününün herhangi bir bölümüne erişimi olan hesabınızla ilişkili kullanıcı sayısı olarak hesaplanır. Ay içinde yeni bir kullanıcı sağlanması durumunda, sağlama sırasında ek bir koltuk ücreti faturalandırılır.

Ay içinde eklenen kullanıcılar, kullanıcının tam maliyeti üzerinden ücretlendirilecek ve orantılı olmayacaktır.

Adlandırılmış Kullanıcı Fiyatlandırması seçildiğinde, ilk ay için ilk ücretler aktarım gününe göre orantılı olarak hesaplanacaktır.

Müşteriye her ay maksimum eşzamanlı kullanıcı için fatura düzenlenecektir. Örneğin, bir kullanıcının üyeliğinin kaldırılması ve ardından yeniden eklenmesi ekstra bir ücrete tabi olmayacaktır.

Müşteriye, AAT paketine ek olarak, aşağıda belirtilenler listesinden kullanmayı seçtiği kanal/kanallar için Ücrete Tabi Olay başına ayrıca ücretlendirme yapılacaktır.

Uzun ve Kısa Numaralar, Kurulum Ücretleri, IP Adresleri ve diğer(ler) gibi, ancak bunlarla sınırlı olmayan Ek Hizmetler fiyata dahil değildir ve ayrıca ücretlendirilecektir.

Müşterinin tercih ettiği hizmet paketleri ya referans yoluyla (çevrimiçi) ya da Ana Hizmetler Sözleşmesinin Çizelge 2 - İş teklifinde düzenlenecektir.

Diğer özellikler:

"Aylık Aktif Temsilciler (AAT)", ay içinde kullanılan adlandırılmış kullanıcı lisansı sayısıdır. Kullanıcı, yönetici, amir, temsilci veya başka herhangi bir pozisyon gibi Conversation ürününe erişimi olan herhangi bir kişidir.

"Adlandırılmış Kullanıcı Lisansı", INFOBIP tarafından INFOBIP'in Conversations kullanıcı arayüzüne erişmek ve kullanmak için tek bir Müşteri temsilcisine verilen özel lisansı ifade eder.

Müşteri, MVP (Müşteri Veri Platformu) içindeki müşteri türlerinin kategorize edilmesini kolaylaştırmak için INFOBIP'e Müşterinin kendisiyle iletişime geçen müşterilerinin profillerini oluşturma talimatı verir.

Buna ek olarak, Müşteri, INFOBIP'e yeni özellikler uygulama ve Müşterinin kullandığı Hizmetleri optimize etme yetkisi verir. INFOBIP, Müşteriyi bu tür yeni özelliklerin veya optimizasyonun ayrıntıları hakkında bilgilendirecek ve Müşteriye, yürürlüğe girmeden önce bu tür yeni özelliklerden veya optimizasyondan vazgeçme imkanı sağlayacaktır.

Conversations API

Müşteriye bir Aylık Aktif Conversations paketi verilecek ve bunun için aylık bir ücret alınacaktır.

Müşteriye, Aktif Conversations paketine ek olarak, Müşteri'nin aşağıda belirtilenler listesinden kullanmayı seçtiği kanal/kanallar için Ücrete Tabi Olay başına ayrıca ücretlendirme yapılacaktır.

Uzun ve Kısa Numaralar, Kurulum Ücretleri, IP Adresleri ve diğer(ler) gibi, ancak bunlarla sınırlı olmayan Ek Hizmetler fiyata dahil değildir ve ayrıca ücretlendirilecektir.

Müşterinin tercih ettiği hizmet paketleri ya referans yoluyla (çevrimiçi) ya da Ana Hizmetler Sözleşmesinin Çizelge 2 - İş teklifinde düzenlenecektir.

Diğer özellikler:

"**Aylık Aktif Conversations (AAC)**", ay içinde aktif olan aktif konuşma sayısıdır. Aktif bir konuşma, ücretlendirilen ay içinde en az 1 mesaj alışverişi yapılan bir konuşmadır. Konuşma, katılımcılar arasında alınıp gönderilen mesajlar açısından bir konu veya kapsayıcıdır. Aktif Konuşmaya dahil olan mesaj, bir konuşma içinde katılımcılar arasında alınıp gönderilen bir gelen veya giden mesajdır.

Moments

1. Hizmet açıklaması

Moments, INFOBIP'in hem web hem de API arayüzlerinden oluşan ve Müşterinin Son Kullanıcılarla farklı kanallar üzerinden iletişim kurmasının yanı sıra kitleyi ve iletişimi segmente etmesini, otomatikleştirmesini ve analiz etmesini sağlayan hizmetidir.

2. Ücrete tabi olaylar ve diğer MOMENTS özellikleri

Müşteriye bir Aylık Katılımcı Kişi paketi verilecek ve bunun için aylık bir ücret alınacaktır.

Müşterinin seçilen pakette tahsis edilen Aylık Katılımcı Kişi limitini aşması durumunda, Müşteriden ilave Aylık Katılımcı Kişi başına ücret alınacaktır.

Müşteriden, Aylık Katılımcı Kişiye ek olarak, aşağıda belirtilenler listesinden kullanmayı seçtiği kanalın/kanalların Ücrete Tabi Olayı başına ayrıca ücret alınacaktır.

Uzun ve Kısa Numaralar, Kurulum Ücretleri, IP Adresleri ve diğer(ler) gibi, ancak bunlarla sınırlı olmayan Ek Hizmetler fiyata dahil değildir ve ayrıca ücretlendirilecektir.

Müşterinin tercih ettiği hizmet paketleri ya referans yoluyla (çevrimiçi) ya da Ana Hizmetler Sözleşmesinin Çizelge 2 - İş teklifinde düzenlenecektir.

Diğer özellikler:

"**Moments**", bu sözleşme kapsamında Müşteriye sağlanan ve Yayın, Etkinlikler, Akış, Kişiler ve Push/MAM'den oluşan Hizmetleri hem ayrı ayrı hem de toplu olarak ifade eder.

"**Aylık Katılımcı Kişi (AKK)**", bir takvim ayı içinde a) en az bir Akış oturumuna giren herhangi bir Son kullanıcıyı ifade eder. Bir son kullanıcı ayda yalnızca bir kez AKK olarak sayılabilir, yani tek bir kişi tek bir ayda sınırsız sayıda Akış kampanyasına girebilir ve yine de bir AKK olarak sayılacaktır.

Answers

1. Hizmet açıklaması

INFOBIP'in Answers hizmeti, farklı kanallar aracılığıyla Son Kullanıcılarla konuşmanın otomatikleştirilmesini sağlayan Chatbot'ların (Shobet Robotları) oluşturulması, test edilmesi ve uygulamaya geçirilmesine yönelik bir platformdur.

2. Ücrete tabi olaylar ve diğer ANSWERS özellikleri

Müşteriye bir Aylık Aktif Oturum (AAO) paketi verilecek ve bunun için aylık bir ücret alınacaktır.

Müşterinin seçilen pakette tahsis edilen Aylık Aktif Oturum limitini aşması durumunda, Müşteriden ilave Oturum ücreti alınacaktır.

Müşteriden, AAO paketine ek olarak, aşağıda belirtilenler listesinden kullanmayı seçtiği kanal(lar) için Ücrete Tabi Olay başına ayrıca ücret alınacaktır.

Uzun ve Kısa Numaralar, Kurulum Ücretleri, IP Adresleri ve diğer(ler) gibi, ancak bunlarla sınırlı olmayan Ek Hizmetler fiyata dahil değildir ve ayrıca ücretlendirilecektir.

Etkinlikler özelliği, Müşterinin tercih ettiği hizmetlerin Answers Paketlerine dahil edilmiştir ve bu, ya çevrimiçi olarak referans yoluyla dahil edilerek ya da Ana Hizmet Sözleşmesinin Ek 2 – İş Teklifi bölümünde düzenlenecektir.

Diğer özellikler:

"Aylık Aktif Oturum (AAO)", ay içerisindeki aktif oturum sayısıdır.

"Oturum", bir Son Kullanıcı ile Sohbet Robotu (Chatbot) arasında birden fazla gelen ve giden mesajdan oluşan konuşmayı ifade eder. Bir oturum, Son kullanıcıdan alınan bir mesajla tetiklenir ve oluşturulur. Her oturum birden fazla mesajdan oluşur ve alınıp gönderilen mesaj sayısı ile sınırlı değildir. Oturum: a) herhangi bir taraftan gelen herhangi bir mesajdan itibaren, o mesajın cevaplanmadığı durumda önceden belirlenmiş bir süre (dakika cinsinden ifade edilen) geçtiğinde, b) Sohbet Robotunun başarılı bir şekilde çalışmasıyla, c) Sohbet Robotu veya bir Temsilci talebine dayalı olarak oturum bir temsilciye aktarıldığında kapatılır. Bu tür bir oturum zaman aşımının süresi Robot yapılandırmasında yapılandırılabilir, ancak en fazla 24 (yirmi dört) saatle sınırlıdır.

"Sohbet Robotu", yazılı veya sözlü insan konuşmalarını simüle eden ve işleyen bilgisayar programını ifade eder.

SaaS özellikleri:

Aşağıda, diğerlerinin yanı sıra SaaS hizmetlerinden birinin parçası olarak gelen özelliklerin listesi yer almaktadır:

"Etkinlikler", Infobip tarafından sağlanan çözüm dahilinde mobil, web veya üçüncü taraf hizmetlerinden toplanan müşteri davranışlarının izlenmesine, saklanmasına ve analiz edilmesine olanak tanıyan özelliği ifade eder.

"Akış", Infobip tarafından Müşteriye sağlanan ve Infobip tarafından sağlanan çözüm dahilinde önceden tanımlanmış bir kitleye veya davranışsal tetikleyicilere dayalı karmaşık, çok kanallı iletişim akışları oluşturmaya olanak tanıyan görsel aracı ifade eder.

"Yayın", Infobip tarafından Müşteriye sağlanan ve Müşterinin Infobip tarafından sağlanan çözüm dahilinde Son Kullanıcılara tek kanallı tek seferlik iletişim göndermesini sağlayan aracı ifade eder.

"Mobil Uygulama Mesajlaşması", yalnızca SaaS Hizmetlerinde bulunan ve müşterilerin Apple Push Notification Service (APNS), Google Cloud Messaging (GCM) ve Firebase Cloud Messaging (FCM) sistemlerini kullanarak son kullanıcının akıllı telefonuna anlık bildirimi (bu bildirimler İnternet Protokolü üzerinden son kullanıcının akıllı telefonuna gönderilen mesajlar olup son kullanıcı tarafından akıllı telefona önceden yüklenmiş olan uygulamayı hedefler) göndermesini sağlayan bir özelliktir.

"Messenger", SaaS Hizmetleri içerisinde münhasıran mevcut olan ve Müşterinin mobil olarak sonlandırılmış standart ve abonelik mesajlarını INFOBIP Platformu üzerinden Messenger Platformuna iletmesini ve Messenger Platformundan alınan

mesajları işlemlerini sağlayan bir özelliktir. “Messenger Platformu”, Facebook tarafından kullanılan ve işletilen platform ve ilgili sistemler, ağ bağlantısı ve arayüz yeteneklerini ifade eder. “Facebook”, Amerika Birleşik Devletleri'nde kurulmuş ve şirket merkezi 1 Hacker Way, Menlo Park, California 94025 adresinde bulunan Facebook Inc. şirketini ifade eder.

Kanallar / iletişim hizmetleri

SMS

1. Hizmet açıklaması

INFOBIP Hizmetleri, Müşterinin Platform aracılığıyla mobil sonlandırılmış SMS (SMS MT) göndermesini ve dünya genelinde birden fazla mobil Ağ Operatörünün Son Kullanıcılarından mobil kaynaklı mesajlar (SMS MO) almasını sağlayacak bir çözüm sunar.

INFOBIP Hizmetleri şunları içerir:

- a.** MÜŞTERİ'nin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasında bağlantı,
- b.** Platformun Müşteri tarafından oluşturulan trafiği alacak şekilde yapılandırılması ve söz konusu SMS trafiğinin yanı sıra Müşteri için Ağ Operatörlerinden alınan trafiğin (varsa) işlenmesi ve yönlendirilmesi,
- c.** INFOBIP tarafından işlenen söz konusu SMS trafiğinin faturalandırılması ve
- d.** Teknik Destek.

INFOBIP Hizmetlerinin sağlanmasında ve Sözleşme kapsamında belirtilen hükümlere ek olarak, INFOBIP:

- a.** Müşterinin bilgi sistemi ile Platform arasındaki bağlantının test edilmesini ve çalışır durumda olmasını sağlayacak,
- b.** Müşteri tarafından oluşturulan SMS trafiğini mevcut Ağ Operatörlerine yönlendirecek,
- c.** Ağ Operatörü Son Kullanıcılarından kaynaklanan SMS trafiğini Müşterinin bilgi sistemine yönlendirecek (varsa),
- d.** INFOBIP'in sağlanmasına ilişkin tüm INFOBIP Ücretleri için Müşteriye fatura düzenleyecek,

e. INFOBIP Hizmetlerinin işlerliğini sağlamak için Ağ Operatörleri ile tüm sözleşmeye dayalı ilişkileri yönetecektir.

Müşterinin yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla, Müşteri ayrıca:

a. INFOBIP tarafından sağlanan tüm teknik formları uygun şekilde doldurarak tüm yapılandırma bilgilerini sağlayacağını,

b. Kendi bilgi sistemlerinin:

i. SMS trafiğini Platform'a yönlendirecek ve

ii. Platformdan gelen trafiği alacak (varsa) şekilde yapılandırılmasını sağlayacağını,

c. Öncelikle Son Kullanıcıdan uygun bir Hizmet Talebinin alınmış olmasını sağlayacağını,

d. INFOBIP tarafından işlenen her bir mesajı alan Son Kullanıcılar için ilgili Hizmet Taleplerinin yanı sıra OPT OUT/STOP Taleplerini içeren güncellenmiş bir veri tabanını masrafları kendisine ait olmak üzere oluşturacağını ve bunu sürdüreceğini ve

i. Söz konusu Son Kullanıcıya gönderilen her bir mesajın uygun doğrulamaya tabi tutulmuş bir Hizmet Talebine yanıt olarak gönderildiğine dair yürürlükteki yasalar uyarınca gerekli süre boyunca kanıtları saklayacağını,

ii. Söz konusu kanıtları 5 gün önceden bildirimde bulunarak yazılı talep üzerine INFOBIP'e sunacağını,

e. Mesajlaşma Platformuna hiçbir koşulda İstenmeyen SMS (SPAM) gönderilmemesini sağlayacağını,

f. Daha büyük bir trafik hacmini birkaç gün önceden duyuracağını ve

g. Tüm ödeme yükümlülüklerini yerine getireceğini taahhüt eder.

2. Ücrete tabi olay ve diğer SMS Özellikleri

"MT Ücrete Tabi Olayı", Müşteri tarafından INFOBIP'e gönderilen ve INFOBIP tarafından hedef Ağ Operatörüne Başarılı Gönderime tabi olan SMS anlamına gelir.

"MO Ücrete Tabi Olayı", Son Kullanıcı tarafından gönderilen ve INFOBIP Platformu tarafından başarıyla kabul edilen SMS anlamına gelir.

"Ağ Operatörü", GSM veya CDMA tabanlı bir mobil telefon ağı işleten ve abone tabanına mobil telefon hizmetleri sunan herhangi bir şirketi ifade eder.

"Başarılı Gönderim", INFOBIP'in Müşteriden gönderilen SMS'i kabul etmesini ve ileriye doğru yönlendirme için SMS göndermeden önce SMS'i doğrulamasını ifade eder. INFOBIP, SMS'in yönlendirme için başarıyla gönderildiğini ve ardından Ağ Operatörü tarafından Son Kullanıcıya teslim edildiğini kaydetmek için Müşteriye Başarılı Gönderim yanıtını. INFOBIP'in doğrulama testlerini geçemeyen SMS reddedilir ve Müşteriye hata mesajı döndürülür ve SMS ücretlendirilmez.

MMS

1. Hizmet açıklaması

INFOBIP Hizmetleri, Müşterinin Platform aracılığıyla mobil sonlandırılmış MMS (MMS MT) göndermesini ve dünya genelinde birden fazla mobil Ağ Operatörünün Son Kullanıcılarından mobil kaynaklı MMS mesajları (MMS MO) almasını sağlayacak bir çözüm sunar.

INFOBIP Hizmetleri şunları içerir:

- a.** MÜŞTERİ'nin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasında bağlantı,
- b.** Platformun Müşteri tarafından oluşturulan trafiği alacak şekilde yapılandırılması ve söz konusu MMS trafiğinin yanı sıra Müşteri için Ağ Operatörlerinden alınan trafiğin (varsa) işlenmesi ve yönlendirilmesi,
- c.** INFOBIP tarafından işlenen söz konusu MMS trafiğinin faturalandırılması ve
- d.** Teknik Destek.

INFOBIP Hizmetlerinin sağlanmasında ve Sözleşme kapsamında belirtilen hükümlere ek olarak, INFOBIP:

- a.** Müşterinin bilgi sistemi ile Platform arasındaki bağlantının test edilmesini ve çalışır durumda olmasını sağlayacak,
- b.** Müşteri tarafından oluşturulan MMS trafiğini mevcut Ağ Operatörlerine yönlendirecek,
- c.** Ağ Operatörü Son Kullanıcılarından kaynaklanan MMS trafiğini Müşterinin bilgi sistemine yönlendirecek (varsa),
- d.** INFOBIP'in sağlanmasına ilişkin tüm INFOBIP Ücretleri için Müşteriye fatura düzenleyecek,
- e.** INFOBIP Hizmetlerinin işlerliğini sağlamak için Ağ Operatörleri ile tüm sözleşmeye dayalı ilişkileri yönetecektir.

Müşterinin yükümlölükleri saklı kalmak kaydıyla, Müşteri ayrıca:

a. INFOBIP tarafından sağlanan tüm teknik formların uygun şekilde doldurulması yoluyla tüm yapılandırma bilgilerini sağlayacağını,

b. Kendi bilgi sistemlerinin:

i. MMS trafiğini Platforma yönlendirecek ve

ii. Platformdan gelen trafiği alacak (varsa) şekilde yapılandırılmasını sağlayacağını,

c. Öncelikle Son Kullanıcıdan uygun bir Hizmet Talebinin alınmış olmasını sağlayacağını,

d. INFOBIP tarafından işlenen her bir mesajı alan Son Kullanıcılar için ilgili Hizmet Taleplerinin yanı sıra OPT OUT/STOP Taleplerini içeren güncellenmiş bir veri tabanını masrafları kendisine ait olmak üzere oluşturacağını ve bunu sürdüreceğini ve

i. Söz konusu Son Kullanıcıya gönderilen her bir mesajın uygun doğrulamaya tabi tutulmuş bir Hizmet Talebine yanıt olarak gönderildiğine dair yürürlükteki yasalar uyarınca gerekli süre boyunca kanıtları saklayacağını,

ii. Söz konusu kanıtları 5 gün önceden bildirimde bulunarak yazılı talep üzerine INFOBIP'e sunacağını,

e. Mesajlaşma Platformuna hiçbir koşulda İstenmeyen MMS (SPAM) gönderilmemesini sağlayacağını,

f. Daha büyük bir trafik hacmini birkaç gün önceden duyuracağını ve

g. Tüm ödeme yükümlölüklerini yerine getireceğini taahhüt eder.

2. Ücrete tabi olay ve diğer MMS Özellikleri

"MT Ücrete Tabi Olayı", Müşteri tarafından INFOBIP'e gönderilen ve INFOBIP tarafından hedef Ağ Operatörüne Başarılı Gönderime tabi olan MMS anlamına gelir.

"MO Ücrete Tabi Olayı", Son Kullanıcı tarafından gönderilen ve INFOBIP Platformu tarafından başarıyla kabul edilen MMS anlamına gelir.

"Ağ Operatörü", GSM veya CDMA tabanlı bir mobil telefon ağı işleten ve abone tabanına mobil telefon hizmetleri sunan herhangi bir şirketi ifade eder.

"Başarılı Gönderim", INFOBIP'in Müşteriden gönderilen MMS'i kabul etmesini ve ileriye doğru yönlendirme için MMS göndermeden önce MMS'i doğrulamasını ifade eder. INFOBIP, MMS'in yönlendirme için başarıyla gönderildiğini ve

ardından Ağ Operatörü tarafından Son Kullanıcıya teslim edildiğini kaydetmek için Müşteriye Başarılı Gönderim'i döner. INFOBIP'in doğrulama testlerini geçemeyen MMS reddedilir ve Müşteriye hata mesajı döndürülür ve MMS ücretlendirilmez.

Numara Arama

1. Hizmet açıklaması

INFOBIP Hizmetleri, Müşterinin trafiğinin dünya genelindeki mobil Ağ Operatörü abonelerine iletim oranlarını iyileştirmesini sağlayacak bir çözüme sahiptir ve buna (müşteriye atanan bir hizmet paketine göre) aşağıda sıralananlar da dahildir:

a. Numara kullanılabilirliği,

b. Taşınabilirlik göstergesi,

c. Dolaşım göstergesi,

a. Numara kullanılabilirliği,

b. Taşınabilirlik göstergesi,

INFOBIP Hizmetleri şunları içerir:

a. MÜŞTERİ'nin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasında bağlantı,

b. Bu tür bilgiler için mevcut Ağ Operatörü Ev Konumu Kaydını (EKK) sorgulamak üzere Platformun yapılandırılması,

c. INFOBIP tarafından işlenen söz konusu trafiğin faturalandırılması ve

d. Teknik Destek.

INFOBIP Hizmetlerinin sağlanmasında ve Sözleşme kapsamında belirtilen hükümlere ek olarak, INFOBIP:

a. Müşterinin bilgi sistemi ile Platform arasındaki bağlantının test edilmesini ve çalışır durumda olmasını sağlayacak,

b. Müşteri tarafından oluşturulan Numara Arama trafiğini mevcut Ağ Operatörlerine yönlendirecek,

c. INFOBIP'in sağlanmasına ilişkin tüm INFOBIP Ücretleri için Müşteriye fatura düzenleyecek,

d. INFOBIP Hizmetlerinin işlerliğini sağlamak için Ağ Operatörleri ile tüm sözleşmeye dayalı ilişkileri yönetecektir.

Müşterinin yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla, Müşteri ayrıca:

a. INFOBIP tarafından sağlanan tüm teknik formların uygun şekilde doldurulması yoluyla tüm yapılandırma bilgilerini sağlayacağını,

b. Kendi bilgi sistemlerinin Numara Arama trafiğini Platforma yönlendirmek üzere uygun şekilde yapılandırılmasını sağlayacağını,

c. INFOBIP Hizmetini, alınan herhangi bir bilgiyi Üçüncü Taraflara vermeden yalnızca dahili amaçlar için kullanacağını,

d. Abone Numarasına herhangi bir SMS gönderilmesi durumunda, FSM ile aynı GT'den Kısa Mesaj İlet (FSM) öncesinde başka bir SS7 MAP SRI_for_SM sorgusu yapılmasını sağlayacağını,

e. Ağ Operatörünün şikayeti durumunda, INFOBIP Hizmetinin kullanıldığı Abone Numarasına SMS gönderilmesinden önce, SS7 MAP SRI_for_SM'nin FSM ile aynı GT'den Ağ Operatörüne yönlendirildiğini gösteren günlükleri sağlayacağını ve

f. Tüm ödeme yükümlülüklerini yerine getireceğini taahhüt eder.

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer Numara Arama Özellikleri

“Ücrete Tabi Olay”, INFOBIP tarafından Ağ Operatörüne gönderilen her bir Numara Arama Talebini ifade eder.

"Ağ Operatörü", GSM veya CDMA tabanlı bir mobil telefon ağı işleten ve abone tabanına mobil telefon hizmetleri sunan herhangi bir şirketi ifade eder.

“Numara Arama Talebi”, bir mobil numara için ayrıntılı bilgi üreten Ağ Operatörü EKK veritabanına yapılan sorgulamayı ifade eder.

“SS7 MAP SRI_for_SM mesajı”, Yönlendirme Bilgisi Gönderme mesajını ifade eder.

“FSM”, mobil cihaza SMS içeriği iletimi için kullanılan GSM MAP protokolünün bir parçası olan Kısa Mesajı İlet anlamına gelir.□

“GT”, Uluslararası Telekomünikasyon Birliği Telekomünikasyon Standardizasyon Sektörü tavsiyesi E.214'e uygun bir numaralandırma sistemi olan ve bilgileri bir hücrel radyo sistemindeki uygun düğümlere yönlendirmek için kullanılan Küresel İsim anlamına gelir.

Numaralar ve Kısa Kodlar

1. Hizmet açıklaması

INFOBIP Hizmetleri, Müşterinin Son Kullanıcılarla giden ve gelen iletişim için dünya genelinde birden fazla Ağ Operatöründen yerel Numaraları kullanmasını sağlayabilecek bir çözüm içerir.

INFOBIP Hizmetleri şunları içerir:

a. Bir Numaranın istenen yeteneklerle (kullanılabilirlik ve yerel düzenlemelerle sınırlı) sağlanması, örneğin:

- i. SMS, MMS ve/veya Ses iletişimi için destek,
- ii. Gelen trafiği alabilme,
- iii. Müşterinin talebi üzerine SMS ve/veya MMS Originator ve/veya Voice Caller ID olarak kullanılabilme imkanı.

b. Gelen ve giden iletişimler için Numaranın yapılandırılması,

c. INFOBIP tarafından işlenen bu Numaraların ve ilgili ücretlerin faturalandırılması ve

d. Teknik Destek.

INFOBIP Hizmetlerinin sağlanmasında ve Sözleşme kapsamında belirtilen hükümlere ek olarak, INFOBIP:

a. Numara sağlanmasından önce Müşteriden yerel düzenlemeler uyarınca zorunlu kılınan gerekli belgeleri talep edecek,

b. Numaranın başarıyla temin edilmesini ve çalışır durumda olmasını sağlayacak,

c. INFOBIP Hizmetlerinin işlerliğini sağlamak için Ağ Operatörleri ile tüm sözleşmeye dayalı ilişkileri yönetecek,

d. INFOBIP'in sağlanmasına ilişkin tüm INFOBIP Ücretleri için Müşteriye fatura düzenleyecek,

Müşterinin yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla, Müşteri ayrıca:

a. INFOBIP tarafından sağlanan tüm kayıt formlarının ve teknik formların ve taleplerin doldurulmasını sağlayacağını:

- i. Yerel düzenlemeler uyarınca zorunlu kılınan kayıt bilgileri ve yetkilendirme,
- ii. Teknik yapılandırma bilgileri.

b. Sağlanan Numaraların yerel yönetmeliklere uygun olarak kullanılmasını sağlayacağını,

c. Tüm ödeme yükümlülüklerini yerine getireceğini taahhüt eder.

2. Ücrete tabi olay ve diğer Numara Özellikleri

“**Numara**”, Ağ Operatörlerinden Müşteri tarafından istenen özelliklere göre sağlanan uzun numara, ücretsiz numara veya kısa kod anlamına gelir.

“**Kurulum Ücreti Gerektiren Olay**”, bir Numaranın Müşterinin talebine göre sağlandığını ve INFOBIP Platformunda kurulduğunu ifade eder.

“**Yinelenen Ücret Gerektiren Olay**”, Numaranın bakımı ve Müşteri için saklı tutulması için yapılan düzenli ödemeyi ifade eder.

“**Ağ Operatörü**”, sabit hat, GSM veya CDMA tabanlı telefon ağı işleten ve abone tabanına telefon hizmetleri sunan herhangi bir şirketi ifade eder.

Yazılı olarak aksi kararlaştırılmadıkça, Infobip'in Müşteriye Infobip Hizmetlerinin kullanımı için tahsis ettiği tüm Numaralar sadece Infobip Hizmetleri için kullanılabilir ve Infobip dışındaki sağlayıcılar tarafından sunulan herhangi bir hizmet için kaydedilemez. Farklı bir sağlayıcı tarafından sunulan bu hizmet Infobip portföyünün bir parçası olmasa bile Infobip Numaraları kullanılmayacaktır.

E-posta

1. Hizmet açıklaması

INFOBIP Hizmetleri, Müşterinin Platform üzerinden e-posta göndermesini sağlayacak bir çözüm sunar.

INFOBIP Hizmetleri şunları içerir:

a. Müşterinin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasında bağlantı,

b. Platformun Müşteri tarafından oluşturulan e-posta trafiğini alacak şekilde yapılandırılması ve bu e-posta trafiğinin E-posta Hizmet Sağlayıcılarına yönlendirilmesi,

c. INFOBIP tarafından işlenen söz konusu E-posta trafiğinin faturalandırılması ve

d. Teknik Destek.

INFOBIP Hizmetlerinin sağlanmasında ve Sözleşme kapsamında belirtilen hükümlere ek olarak, INFOBIP:

- a. Müşterinin bilgi sistemi ile Platform arasındaki bağlantının test edilmesini ve çalışır durumda olmasını sağlayacak,
- b. Müşteri tarafından oluşturulan E-posta trafiğini mevcut E-posta Hizmet Sağlayıcılarına yönlendirecek,
- c. INFOBIP'in sağlanmasına ilişkin tüm INFOBIP Ücretleri için Müşteriye fatura düzenleyecek,
- d. INFOBIP Hizmetlerinin işlerliğini sağlamak için E-posta Hizmet Sağlayıcıları ile tüm sözleşmeye dayalı ilişkileri yönetecek ve

Müşterinin yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla Müşteri ayrıca:

- a. INFOBIP tarafından sağlanan tüm teknik talimatları uygun şekilde yerine getirerek tüm yapılandırma bilgilerini sağlayacağını,
- b. Kendi bilgi sistemlerinin e-posta trafiğini Platforma yönlendirmek üzere uygun şekilde yapılandırılmasını sağlayacağını,
- c. INFOBIP tarafından işlenen her bir e-posta iletisini alan Son Kullanıcılardan oluşan bir veri tabanını masrafları kendisine ait olmak üzere kuracağını ve bunu devam ettireceğini,
- d. Mesajlaşma Platformuna hiçbir koşulda İstenmeyen E-posta (SPAM) gönderilmemesini sağlayacağını,
- e. Daha büyük bir trafik hacmini birkaç gün önceden duyuracağını ve
- f. Tüm ödeme yükümlülüklerini yerine getireceğini taahhüt eder.

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer E-posta Özellikleri

"**Ücrete Tabi Olay**", Müşteri tarafından INFOBIP'e gönderilen ve INFOBIP tarafından hedef E-posta Hizmet Sağlayıcısına Başarılı E-posta Gönderilmesine tabi olan E-posta anlamına gelir.

"**E-posta**", özel bir yazılım kullanılarak bilgisayarlar veya terminaller arasında bir telekomünikasyon bağlantıları sistemi aracılığıyla gönderilen mesajlar olarak tanımlanan elektronik postanın kısaltmasıdır.

"**E-posta Başarılı Gönderimi**", INFOBIP'in Müşteriden gönderilen E-postayı kabul etmesini ve E-postayı ileriye doğru yönlendirme için göndermeden önce E-postayı doğrulamasını ifade eder. INFOBIP, E-postanın yönlendirme için başarılı bir şekilde gönderildiğini kaydetmek için Müşteriye E-posta Başarılı Gönderimini geri gönderir. INFOBIP'in doğrulama testlerini geçemeyen e-posta reddedilir ve

Müşteriye hata mesajı döndürülür ve e-posta ücretlendirilmez. Müşteri tarafından INFOBIP'e gönderilen geçersiz formatlı veya geçersiz adrese gönderilen e-posta adresleri, E-posta Hizmet Sağlayıcısına ilk kez gönderildikten sonra ücretlendirilecek ve E-posta Hizmet Sağlayıcısından hata alındıktan sonra engelleme listesine dahil edilecektir. Müşteri tarafından engelleme listesindeki e-posta adresi için Infobip'e gönderilen sonraki herhangi bir mesaj gönderilmeyecek ve ücrete tabi olacaktır. .

“E-posta Hizmet Sağlayıcısı”, INFOBIP'in E-posta mesajlarının dağıtım zincirinde kullanılan teknoloji ortağı/ortakları anlamına gelir.

“Ağ Operatörü” yukarıda tanımlandığı gibi E-posta Hizmet Sağlayıcısı anlamına gelir.

Onay - E-postalar (pazarlama e-postaları/bültenleri), prensip olarak, yalnızca bu hizmete onay vermiş olan (Kabul Etme) alıcılara gönderilebilir. Onay aşağıdaki ön koşullara uygun olmalıdır:

- E-posta/bülten yoluyla reklam materyali alma onayı özellikle aktif ve ayrı olarak verilmelidir. Alıcı ya bir kutuyu tıklamalı/işaretlemeli ya da benzer şekilde açık rızasını beyan etmelidir. Bu beyan, başka herhangi bir beyanın (örneğin genel iş şart ve koşullarına onay, genel veri koruma hükümleri) bir parçasını oluşturamaz ve yalnızca reklamla ilgili olabilir.
- Onay, belirli bir bağlam için ve bilgilendirilmiş bir şekilde verilmelidir. Onaydan yararlanacak kişi açıkça belirtilmelidir. Pazarlama e-postalarının gönderileceği sektör ve alanlar açık ve anlaşılır bir şekilde belirtilmelidir.
- Reşit olmayanların onayının yalnızca aşağıdaki durumlarda geçerli olduğu unutulmamalıdır:
 1. Reşit olmayan kişi 16 yaşına ulaşmışsa veya
 2. Yasal vasileri onay vermişse.
- Onayın gelecekte geçerli olmak üzere herhangi bir zamanda iptal edilmesi seçeneği, onayın alınması sırasında açık ve net bir şekilde belirtilmelidir. Bu aynı zamanda onayın nasıl ve kim tarafından iptal edilebileceğine ilişkin bilgileri de içermelidir. Onayın iptal edilmesi seçeneği, onayın alınmasından daha karmaşık olmamalıdır. İptal edilen onay en geç beş (5) iş günü sonra uygulanmalıdır.

İstisnai olarak, aşağıdaki koşullarda müşterilere açık bir kabul olmadan da e-posta gönderilebilir (bkz. 1.1):

- Mevcut müşteri ilişkisi (ödeme karşılığında bir değişim sözleşmesinin varlığı),
- Benzer tescilli ürün veya hizmetler için doğrudan reklam,

- Temel ücretlerdeki iletim maliyetleri dışında herhangi bir maliyete katlanmaksızın, herhangi bir zamanda (e-posta adresini edinirken ve her kullanımda) itiraz etme seçeneği hakkında bilgi ve
- Müşterinin itiraz etmemiş olması.

Verilerin üçüncü taraflarca toplanması (örn. ortak sponsorluk yoluyla) - Müşterinin üçüncü taraflardan edindiği e-posta adresleri kullanılırken aşağıdakiler geçerlidir:

- Pazarlama önlemlerini uygulamadan önce Müşteri, onay beyanının (bkz. Madde 1.1) mevcut olduğundan emin olmalıdır. Bu onay beyanında açıkça Müşteriye de atıfta bulunulmalıdır.
- Verilerin toplanması sırasında yararlanıcıların listesi kullanıcı açısından kolay anlaşılır ve açık olmalıdır.
- Adres verilerinin toplandığı şirket veya bireylerin sayısı, kullanıcı verilerinin orantısız derecede büyük bir üçüncü taraf grubuna iletilmesini engelleyecek bir hacme indirilmiş olmalıdır. Numara, kullanıcının onayının önemini ve kapsamını kolayca kavramasını ve verilerinin yasal olarak işlenmesini kolayca izlemesini sağlamalıdır.

Anlaşılabilirlik olması açısından, adres verilerinin oluşturulduğu şirketlerin, özellikle kullanıcıdan ek bir onay beyanı almadan bu adres verilerini üçüncü taraflara iletmelerine izin verilmediği belirtilmelidir.

E-postanın tasarımı - İşle ilgili bir posta için postacının sözleşme ortağı olan sözleşme yapan kuruluş açıkça tanımlanabilir olmalıdır. Gönderilen her e-postada, kolayca tanınabilir bir yasal bildirim (alt bilgi) tam metin olarak yer almalıdır. Yasal bildirim aşağıdaki ayrıntıları içermelidir:

- Göndericinin kurulduğu yerin adı ve adresi; tüzel kişiler için ayrıca hukuki yapı, ticari sicil, dernek sicili, ortaklık sicili veya kooperatifler sicili gibi kaydedildikleri sicil ve geçerli sicil numarası,
- İletişim bilgileri, en az bir geçerli telefon numarası veya elektronik iletişim formu ve bir e-posta adresi,
- Varsa, bir satış vergisi kimlik numarası veya bir işletme kimlik numarası.

Ulusal yasalar uyarınca bilgi sağlamaya yönelik diğer yükümlülükler etkilenmez.

E-posta gönderme iznini iptal etme (Opt-out) seçeneği her e-postada belirtilmelidir.

E-postalardan abonelikten çıkmak, alıcının herhangi bir erişim verisini (örneğin, kullanıcı adı ve şifre) bilmesine gerek kalmadan her zaman mümkün olmalıdır. Sunulan hizmetin belirli özellikleri nedeniyle farklı işlem yapılması gerekmesi halinde özel durumlarda istisnalar tanınabilir.

Gönderen ve mesajın ticari niteliği, e-postanın başlığında ve konu satırında belirsizleştirilemez veya gizlenemez. Başlık ve konu satırı, alıcının iletişimin içeriğini görüntülemeyi önce gönderenin gerçek kimliği veya mesajın ticari niteliği hakkında hiçbir bilgi almayacağı veya yanıltıcı bilgi alacağı şekilde kasıtlı olarak tasarlandığında bir belirsizleştirme veya gizleme meydana gelir.

E-posta doğrulama hizmeti

1. Hizmet açıklaması

INFOBIP Hizmetleri, Müşterinin INFOBIP Platformunu kullanarak e-posta adresleri veritabanının geçerliliğini kontrol etmesini sağlayacak bir çözüm sunar.

INFOBIP Hizmetleri şunları içerir:

- a.** Müşterinin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasında bağlantı,
- b.** Platformun, Müşteri tarafından oluşturulan e-posta adresleri hakkında sorgulama alacak şekilde yapılandırılması ve bu e-posta adreslerinin Ağ Operatörü üzerinden doğrulanması,
- c.** INFOBIP tarafından işlenen söz konusu e-posta doğrulamalarının faturalandırılması ve
- d.** Teknik destek.

INFOBIP Hizmetlerinin sağlanmasında ve Sözleşme kapsamında belirtilen hükümlere ek olarak, INFOBIP:

- a.** Müşterinin bilgi sistemi ile Platform arasındaki bağlantının test edilmesini ve çalışır durumda olmasını sağlayacak,
- b.** Müşteri tarafından başlatılan e-posta doğrulama sorgularını mevcut Ağ Operatörüne yönlendirecek,
- c.** INFOBIP'in sağlanmasına ilişkin tüm INFOBIP Ücretleri için Müşteriye fatura düzenleyecek,
- d.** INFOBIP Hizmetlerinin işlerliğini sağlamak için ESP'ler ile tüm sözleşmeye dayalı ilişkileri yönetecektir.

Müşterinin yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla, Müşteri ayrıca:

- a.** INFOBIP tarafından sağlanan tüm teknik formları uygun şekilde doldurarak tüm yapılandırma bilgilerini sağlayacağını,

b. Kendi bilgi sistemlerinin e-posta doğrulama taleplerini Platforma yönlendirmek üzere uygun şekilde yapılandırılmasını sağlayacağını,

c. Daha büyük bir trafik hacmini birkaç gün önceden duyuracağını ve

d. Tüm ödeme yükümlülüklerini yerine getireceğini taahhüt eder.

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer E-posta Doğrulama Özellikleri

"Ücrete Tabi Olay", Müşteri tarafından INFOBIP'e gönderilen ve INFOBIP tarafından hedef Ağ Operatörüne Başarılı Gönderime tabi olan E-posta Doğrulamasını ifade eder.

"Başarılı Gönderim", INFOBIP'in Müşteriden gönderilen E-posta doğrulama talebini kabul etmesini ve Ağ operatörüne E-posta doğrulama talebini göndermeden önce talebi doğrulamasını ifade eder.

"E-posta doğrulama talebi", Müşteri tarafından INFOBIP'e gönderilen ve kontrol edilecek e-posta adresini içeren talebi ifade eder. Böyle bir talebin INFOBIP Platformuna ulaşması üzerine INFOBIP, bu talebi Sözdizimi kontrolü, Rol Tabanlı kontrol, Tek kullanımlık e-posta adresi kontrolü ve Tümünü Yakala e-posta adresi kontrolünün yapılması talepleri ile Ağ Operatörüne yönlendirecektir. INFOBIP, Ağ operatörünün platformundan yanıt aldıktan sonra, e-posta adresi geçerli ve mevcutsa Müşteriye "EVET" yanıtını, e-posta adresi geçersiz veya bulunamazsa "HAYIR" yanıtını ve SMTP isteği tamamlanamadıysa "BİLİNMIYOR" yanıtını dönecektir.

"Ağ Operatörü", e-posta hizmet sağlayıcısı olarak faaliyet gösteren ve abone tabanına e-posta özellikleri hizmetleri sunan herhangi bir şirketi ifade eder.

"Sözdizimi kontrolü", e-posta adresinin geçerli bir e-posta adresi olarak kabul edilmesi için doğru formatta olup olmadığının kontrol edilmesini ifade eder.

"Rol Tabanlı Kontrol", adresin gerçek bir kişiye ait olup olmadığının veya gerçek bir kişi yerine şirket, departman veya bir grup alıcıyla ilişkili bir adres olup olmadığının kontrol edilmesini ifade eder

"Tek Kullanımlık E-Posta Adresi", belirli bir süre sonra iptal edilen geçici e-posta adreslerini ifade eder

"Tümünü Yakala E-Posta Adresi Kontrolü", e-posta adresinin tümünü yakala yapılandırmasına sahip olup olmadığının kontrol edilmesini ifade eder. Tümünü yakala yapılandırması, sunucunun belirtilen posta kutusunun var olup olmadığına bakılmaksızın etki alanına gönderilen tüm e-postaları kabul edecek şekilde yapılandırıldığı yapılandırmadır.

Viber

1. Hizmet açıklaması

INFOBIP Hizmetleri (Sözleşmede tanımlandığı şekliyle), Müşterinin mobil olarak sonlandırılmış Hizmet Mesajlarını INFOBIP Platformu aracılığıyla Viber Platformuna iletmesini sağlayacak bir çözüm içerir.

INFOBIP Hizmetleri şunları içerir:

- Müşterinin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasında bağlantı,
- INFOBIP Platformunun Müşteri tarafından oluşturulan Viber trafiğini alacak şekilde yapılandırılması ve bu Viber trafiğinin Viber Platformuna taşınması ve yönlendirilmesi,
- INFOBIP tarafından işlenen söz konusu Viber trafiğinin faturalandırılması ve
- Teknik destek.

INFOBIP Hizmetlerinin sağlanmasında ve Sözleşme kapsamında belirtilen hükümlere ek olarak, INFOBIP:

- **a.** Müşterinin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasındaki bağlantının test edilmesini ve çalışır durumda olmasını sağlayacak,
- Müşteri tarafından oluşturulan Viber trafiğini Viber Platformuna yönlendirecek,
- INFOBIP'in sağlanmasına ilişkin tüm INFOBIP Ücretleri için Müşteriye fatura düzenleyecek,
- INFOBIP Hizmetlerinin işlerliğini sağlamak için Viber ile tüm sözleşmeye dayalı ilişkileri yönetecektir.

Müşterinin yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla Müşteri ayrıca:

- INFOBIP tarafından sağlanan tüm teknik ve sözleşme ile ilgili formları uygun şekilde doldurarak tüm yapılandırma bilgilerini sağlayacağını,
- Kendi bilgi sistemlerinin Viber trafiğini INFOBIP Platformuna yönlendirmek üzere uygun şekilde yapılandırılmasını sağlayacağını,
- INFOBIP tarafından işlenen her bir hizmet mesajını alan Viber Kullanıcılarından oluşan bir veri tabanını masrafları kendisine ait olmak üzere kuracağını ve bunu devam ettireceğini,
- Mesajlaşma Platformuna hiçbir koşulda İstenmeyen Hizmet Mesajı (SPAM) gönderilmemesini sağlayacağını,
- Daha büyük bir trafik hacmini birkaç gün önceden duyuracağını ve
- Tüm ödeme yükümlülüklerini yerine getireceğini taahhüt eder.

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer Viber Özellikleri

"Ücrete Tabi Olay", Müşteri tarafından INFOBIP'e gönderilen ve INFOBIP tarafından Son Kullanıcıya başarılı bir şekilde teslim edilmesine tabi olan Viber Mesajlarını ifade eder.

"Oturum Ücrete Tabi Olayı", MDP içinde Son Kullanıcı tarafından başlatılan her oturumu ifade eder. Viber bir görüşmeyi, Müşterinin en fazla 60 Oturum tipi mesaj gönderebileceği 24 saatlik sabit bir oturum olarak tanımlar. Bir oturum devam ederken yalnızca oturum tabanlı mesaj türleri konuşma ücreti başına faturalandırılacaktır. Diğer tüm mesaj türleri bir oturum içinde kullanılmaya devam edilebilir ancak normal ücret üzerinden faturalandırılır.

"Müşteri Destek Penceresi (MDP)", Viber Kullanıcısı tarafından Viber Uygulaması kullanılarak gönderilen ve INFOBIP Platformu aracılığıyla Müşteri tarafından alınan son Viber MO mesajından itibaren başlayan 24 saatlik süreyi ifade eder.

"Asgari Aylık Taahhüt Ücreti (AAT)", Müşteriye bir ay içinde, her bir aktif gönderen (Hizmet Kimliği) başına uygulanan ve Müşterinin öngörülen aylık ücreti ödeyeceği ücreti ifade eder. Müşterinin asgari aylık tüketime dahil olandan daha fazla mesaj göndermesi durumunda, Müşteri yalnızca teslim edilen mesajlar için ücretlendirilecektir.

"Viber", Lüksemburg Büyük Dükalığı'nda B184956 numarası altında kurulmuş ve şirket merkezi 2, rue du Fosse, L-1536 Lüksemburg, Lüksemburg Büyük Dükalığı adresinde bulunan bir limited şirket (societe a responsabilite limtee) olan Viber Media S.a.r.l. anlamına gelir.

"Viber Uygulaması", Viber tarafından geliştirilen ve mobil, tablet veya masaüstü cihazlara yüklenebilen bir VoIP sistemi, mesajlaşma hizmeti, gruplar ve diğer etkileşim araçlarından oluşan bir mobil ilk platformunu ifade eder.

"Viber Platformu", Viber'in performans veya Hizmetler ile bağlantılı olarak kullandığı sunucu, donanım, yazılım ve diğer ekipmanları ifade eder.

"Viber Trafik", Viber Platformu ve Viber Uygulaması aracılığıyla Müşterinin Viber Kullanıcılarına sağlanan Müşteri Hizmetlerini ifade eder.

"Viber Kullanıcısı", Viber Uygulamasını cihazına indirmiş ve Müşteriden Viber Trafik almak için onay vermiş Son Kullanıcıyı ifade eder.

"Ağ Operatörü", yukarıda tanımlandığı üzere Viber'i ifade eder.

Müşteri, Viber tarafından zaman zaman belirli trafik sınırlamaları getirilebileceğini ve INFOBIP'in de Viber Trafik ile ilgili olarak Müşteriye aynısını uygulaması gerektiğini kabul ve beyan eder. INFOBIP, Müşteriyi bu konuda mümkün olan en

kısa sürede bilgilendirecek ve bu bildirimde sınırlamaları teyit eden resmi bir Viber belgesi bulunacaktır.

INFOBIP'in talebi üzerine Müşteri, INFOBIP tarafından talep edilen, Viber'in garanti mektubu, Veri İşleme Sözleşmesi, EULA veya diğer belgeler gibi olan ancak bunlarla sınırlı olmayan, sözleşmeler veya diğer uyum materyalleri gibi her türlü belgenin, özellikle Hizmete erişim Üçüncü Taraflara verilmeden önce Müşteri tarafından usulüne uygun şekilde imzalandığına ve icra edildiğine dair uygun teyit ve kanıtları INFOBIP'e sunacaktır.

Viber Kullanım Koşulları:

Müşteri ayrıca, Viber tarafından zaman zaman yayınlanan ve değiştirilen ve bu Sözleşme kapsamında Müşterinin Viber Bot Hizmeti kullanımına da uygulanacak olan aşağıdaki şartları kabul ve teyit eder:

<https://www.viber.com/en/terms/>

<https://developers.viber.com/docs/general/api-terms-of-service/>

<https://www.viber.com/terms/viber-advertising-policy/>

USSD

1. Hizmet açıklaması

USSD TANIMI

Yapılandırılmamış Ek Hizmet Verileri (YEHV), ağ ile Mİ (Mobil İstasyon) arasında şeffaf bir şekilde veri taşıyan oturum tabanlı bir protokoldür. Radyo arayüzü üzerinden kurulan iletişim, kısa diyaloglar kullanılarak sinyalleşme kanallarında gerçekleşir. YEHV, Son kullanıcı ve uygulamalar arasında etkileşimli 2 yönlü iletişim sağlayarak bir Mİ ve ağdaki bir hizmet arasında mesaj alışverişini kolaylaştırır.

YEHV MESAJLARI ve YEHV OTURUMU

YEHV mesajları, YEHV hizmetinin kullanıldığı ağa bağlı olarak en fazla 182 alfanümerik karakter uzunluğundadır. SMS ("Kısa Mesaj Servisi") mesajlarının aksine, YEHV mesajları YEHV oturumu sırasında gerçek zamanlı bir bağlantı oluşturur. Bağlantı açık kalır ve birden fazla YEHV mesajının iki yönlü alışverişine izin verir. Bu şekilde kurulan ve serbest veri akışına açık olan bağlantı YEHV oturumu olarak adlandırılır.

YEHV İLETİMİ İÇİN KULLANILAN PROTOKOLLER

- YEHV, DAUB ve MUB SS7 protokolleri üzerinden çağrı ile ilgili olmayan mesajları kullanır.
- Doğrudan Aktarım Uygulama Bölümü (DAUB), bir GSM ağında Mİ (Mobil İstasyon) ve MAM (Mobil Anahtarlama Merkezi) arasında sinyal bilgilerini iletmek için kullanılan bir uygulama protokolüdür.
- Mobil Uygulama Bölümü (MUB), bir mobil hücresel ağdaki düğümler arasında gerçek zamanlı iletişim sağlayan bir protokoldür.
- YEHV aşağıdaki spesifikasyonlarla belirtilmiştir:

GSM TS 02.30

GSM TS 02.90

GSM TS 03.38

GSM TS 03.90

GSM TS 04.08

GSM TS 04.80

GSM TS 04.90

GSM TS 09.02

MÜŞTERİNİN EK YÜKÜMLÜLÜKLERİ

Müşterinin diğer yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla Müşteri ayrıca:

- a) Kendi kendine barındırılan uygulamanın bakımını ve izlenmesini yapacağını,
- b) YEHV hizmetini ve kısa kodları, kısa kodların kullanıldığı ülkenin koyduğu kurallara göre kullanacağını
- c) YEHV kanalları aracılığıyla yasaklanmış veya istenmeyen içeriklerin iletilmesi durumunda yerel makamlar önünde sorumlu tutulacağını taahhüt eder.

API

Destek API'leri:

XML (Infobip_USSD_Gateway_XML_API_V3.1)

REST/JSON (Infobip_USSD_Gateway_to_Third-party_Application_HTTP_REST_JSON_Web_Service_API_v3)

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer YEHV Özellikleri

“Ücrete Tabi Olay”, Müşteri veya herhangi bir Üçüncü Taraf Sağlayıcı tarafından başlatılan her bir YEHV Oturumunu ifade eder.

"Şebeke Operatörü", GSM tabanlı bir mobil telefon ağı işleten ve abone tabanına mobil telefon hizmetleri sunan herhangi bir şirketi ifade eder.

Mobil Uygulama Mesajlaşması

1. Hizmet açıklaması

INFOBIP Hizmetleri, Müşterinin Android veya iOS İşletim Sistemi tarafından desteklenen cihazlara anlık bildirimler göndermesini sağlayacak bir çözüm sunar. Bu yalnızca INFOBIP'in SaaS ürün portföyünün ayrılmaz bir parçası olarak kullanılabilir, bağımsız bir ürün olarak sunulması gibi bir seçenek söz konusu değildir.

INFOBIP Hizmetleri şunları içerir:

- Müşterinin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasında bağlantı,
- Platformun (Android ve iOS kütüphanesi), Müşteri tarafından oluşturulan son kullanıcı cihazında Anlık Bildirimlerin alınmasını sağlayacak şekilde yapılandırılması ve bu trafiğin Bulut Sağlayıcılarına iletilmesi,
- INFOBIP tarafından işlenen söz konusu Anlık Bildirim trafiğinin faturalandırılması ve
- Teknik destek.

INFOBIP Hizmetlerinin sağlanmasında ve Sözleşme kapsamında belirtilen hükümlere ek olarak, INFOBIP:

- Müşterinin bilgi sistemi ile Platform arasındaki bağlantının test edilmesini ve çalışır durumda olmasını sağlayacak,
- Müşteri tarafından oluşturulan Anlık Bildirim trafiğini Bulut Sağlayıcılarına gönderecek,
- INFOBIP'in sağlanmasına ilişkin tüm INFOBIP Ücretleri için Müşteriye fatura düzenleyecek,
- INFOBIP Hizmetlerinin işlerliğini sağlamak için Bulut Sağlayıcıları ile tüm sözleşmeye dayalı ilişkileri yönetecektir.

Müşterinin (Sözleşme Madde 5) yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla Müşteri ayrıca:

- INFOBIP tarafından sağlanan tüm teknik formları uygun şekilde doldurarak tüm yapılandırma bilgilerini sağlayacağını,
- Kendi bilgi sistemlerinin Anlık Bildirim trafiğini Platforma göndermek üzere uygun şekilde yapılandırılmasını sağlayacağını,
- INFOBIP tarafından işlenen her bir Anlık Bildirimi alan Son Kullanıcılardan oluşan bir veri tabanını masrafları kendisine ait olmak üzere kuracağını ve bunu devam ettireceğini,
- Anlık Bildirimler platformuna hiçbir şekilde SPAM Anlık Bildirimler gönderilmemesini sağlayacağını,
- Daha büyük bir trafik hacmini birkaç gün önceden duyuracağını ve
- Tüm ödeme yükümlülüklerini yerine getireceğini taahhüt eder.

2. Ücrete Tabi Olay ve Diğer Mobil Uygulama Mesajlaşması Özellikleri

“**Kayıtlı cihaz**”, YGT içeren indirilmiş uygulamalara sahip cihazı ifade eder.

“**Ağ Operatörü**”, Android ve iOS platformlarına anlık bildirimlerin iletilmesinden sorumlu olan Google Cloud Messaging (GCM) sistemi, Apple Push Notifications Service (APNS) ve Windows Push Notification hizmetlerini ifade eder.

“**Anlık bildirimler**”, İnternet Protokolü üzerinden son kullanıcıların akıllı telefonlarına gönderilen mesajlar olup son kullanıcı tarafından akıllı telefona önceden yüklenmiş olan uygulamayı hedefler.

“**YGT**” veya “**Yazılım Geliştirme Kiti**”, mobil uygulama ile INFOBIP Platformunun senkronize olabilmesi ve Anlık Bildirimlerin kesintisiz olarak iletilebilmesi için Müşterinin INFOBIP ile işbirliği içinde indirmesi ve ayarlaması gereken yazılımdır.

“**Başarılı Gönderim**”, INFOBIP'in Müşteriden gönderilen anlık bildirimleri kabul etmesini ve Bulut Sağlayıcısına anlık bildirim göndermeden önce doğrulamasını ifade eder. INFOBIP, anlık bildirim işleminin başarıyla başlatıldığını bildirmek için Müşteriye Başarılı Gönderim yanıtını döner. INFOBIP'in doğrulama testlerini geçemeyen anlık bildirimler reddedilir ve Müşteriye hata mesajı döndürülür.

Messenger

1. Hizmet açıklaması

INFOBIP Hizmetleri, Müşterinin mobil olarak sonlandırılmış Standart ve Abonelik Mesajlarını INFOBIP Platformu üzerinden Messenger Platformuna iletilmesini ve Messenger Platformundan alınan mesajları işlemlerini sağlayacak bir çözüm sunar. Bu yalnızca INFOBIP'in SaaS ürün portföyünün ayrılmaz bir parçası olarak kullanılabilir, bağımsız bir ürün olarak sunulması gibi bir seçenek söz konusu değildir.

INFOBIP Hizmetleri şunları içerir:

- a. Müşterinin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasında bağlantı,
- b. INFOBIP Platformunun Müşteri tarafından oluşturulan Messenger trafiğini alacak şekilde yapılandırılması ve bu Messenger trafiğinin Messenger Platformuna taşınması ve yönlendirilmesi,
- c. INFOBIP tarafından işlenen söz konusu Messenger trafiğinin faturalandırılması ve
- e. Teknik destek.

INFOBIP Hizmetlerinin sağlanmasında ve Sözleşme kapsamında belirtilen hükümlere ek olarak, INFOBIP:

- a. Müşterinin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasındaki bağlantının test edilmesini ve çalışır durumda olmasını sağlayacak,
- b. Müşteri tarafından oluşturulan Facebook trafiğini Messenger Platformuna yönlendirecek,
- c. INFOBIP'in sağlanmasına ilişkin tüm INFOBIP Ücretleri için Müşteriye fatura düzenleyecek,
- d. INFOBIP Hizmetlerinin işlerliğini sağlamak için Messenger ile tüm sözleşmeye dayalı ilişkileri yönetecektir.

Müşterinin yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla, Müşteri ayrıca:

- a. INFOBIP tarafından sağlanan tüm teknik ve sözleşme ile ilgili formları uygun şekilde doldurarak tüm yapılandırma bilgilerini sağlayacağını,
- b. Kendi bilgi sistemlerinin Messenger trafiğini INFOBIP Platformuna yönlendirmek üzere uygun şekilde yapılandırılmasını sağlayacağını,
- c. INFOBIP tarafından işlenen her bir Hizmet ve Abonelik mesajını alan Messenger Kullanıcılarından oluşan bir veri tabanını masrafları kendisine ait olmak üzere kuracağını ve bunu devam ettireceğini,
- d. Mesajlaşma Platformuna hiçbir koşulda İstenmeyen Hizmet Mesajı (SPAM) gönderilmemesini sağlayacağını,
- e. Daha büyük bir trafik hacmini birkaç gün önceden duyuracağını ve
- f. Tüm ödeme yükümlülüklerini yerine getireceğini taahhüt eder.

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer Facebook Özellikleri

“**Aktif Kullanıcı**”, bir referans ay içinde bu Sözleşme kapsamında Hizmetler aracılığıyla Müşteriden en az bir bildirimin Başarıyla Alınmasına tabi olan herhangi bir Son Kullanıcıyı ifade eder.

“**Ücrete Tabi Olay**”, Aktif Kullanıcıyı ifade eder.

“**Ağ Operatörü**”, aşağıda tanımlandığı üzere Facebook anlamına gelir.

“**Facebook**”, Amerika Birleşik Devletleri'nde kurulmuş ve şirket merkezi 1 Hacker Way, Menlo Park, California 94025 adresinde bulunan Facebook Inc. anlamına gelir.

“**Başarılı Alındı**”, Müşteriden INFOBIP'e gönderilen ve Facebook Platformuna gönderilmeden önce doğrulanan ve son kullanıcının el cihazına teslim edildiği teyit edilen bildirimleri ifade eder.

“**Messenger Platformu**”, Facebook tarafından kullanılan ve işletilen platformu ve ilgili sistemleri, ağ bağlantısını ve arayüz yeteneklerini ifade eder.

3. Messenger Kullanım Koşulları

Müşteri ayrıca Meta tarafından zaman zaman yayınlanan ve tadil edilen ve bu Sözleşme kapsamında Müşterinin Messenger Hizmeti kullanımının da tabi olacağı aşağıdaki şartları kabul ve teyit eder.

Platformdan İşletmeye Bildirim

(<https://www.facebook.com/legal/platformtobusinessnotice>)

Meta Platform Koşulları

(<https://developers.facebook.com/terms>)

Telegram

1. Hizmet açıklaması

INFOBIP Hizmetleri, Müşterinin mobil olarak sonlandırılmış Standart ve Abonelik Mesajlarını INFOBIP Platformu üzerinden Telegram Platformuna iletmesini ve Telegram Platformundan alınan mesajları işlemesini sağlayacak bir çözüm sunar. Bu yalnızca INFOBIP'in SaaS ürün portföyünün ayrılmaz bir parçası olarak kullanılabilir, bağımsız bir ürün olarak sunulması gibi bir seçenek söz konusu değildir.

INFOBIP Hizmetleri şunları içerir:

INFOBIP Hizmetlerinin sağlanmasında ve Sözleşme kapsamında belirtilen hükümlere ek olarak, INFOBIP:

- Müşterinin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasındaki bağlantının test edilmesini ve çalışır durumda olmasını sağlayacak,
- Müşteri tarafından oluşturulan Telegram trafiğini Telegram Platformuna yönlendirecek,

- INFOBIP'in sağlanmasına ilişkin tüm INFOBIP Ücretleri için Müşteriye fatura düzenleyecek,
- INFOBIP Hizmetlerinin işlerliğini sağlamak için Telegram ile tüm sözleşmeye dayalı ilişkileri yönetecektir.

Müşterinin yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla, Müşteri ayrıca:

- INFOBIP tarafından sağlanan tüm teknik ve sözleşme ile ilgili formları uygun şekilde doldurarak tüm yapılandırma bilgilerini sağlayacağını,
- Kendi bilgi sistemlerinin Telegram trafiğini INFOBIP Platformuna yönlendirmek üzere uygun şekilde yapılandırılmasını sağlayacağını,
- INFOBIP tarafından işlenen her bir Hizmet ve Abonelik mesajını alan Telegram Kullanıcılarından oluşan bir veri tabanını masrafları kendisine ait olmak üzere kuracağını ve bunu devam ettireceğini,
- Mesajlaşma Platformuna hiçbir koşulda İstenmeyen Hizmet Mesajı (SPAM) gönderilmemesini sağlayacağını,
- Daha büyük bir trafik hacmini birkaç gün önceden duyuracağını ve
- Tüm ödeme yükümlülüklerini yerine getireceğini taahhüt eder.

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer Telegram Özellikleri

“**Aktif Kullanıcı**”, bir referans ay içinde bu Sözleşme kapsamında Hizmetler aracılığıyla Müşteriden en az bir bildirimin Başarıyla Alınmasına tabi olan herhangi bir Son Kullanıcıyı ifade eder.

“**Ücrete Tabi Olay**”, Aktif Kullanıcıyı ifade eder.

“**Ağ Operatörü**”, aşağıda tanımlandığı üzere Telegram anlamına gelir.

“**Başarılı Alındı**”, Müşteriden INFOBIP'e gönderilen ve Telegram Platformuna gönderilmeden önce doğrulanan ve son kullanıcının el cihazına teslim edildiği teyit edilen bildirimleri ifade eder.

“**Telegram**”, şirket merkezi LLP, 71-75 Shelton Street, Covent Garden, Londra, WC2H 9JQ 5 adresinde bulunan Telegram Messenger anlamına gelir.

“**Telegram Platformu**”, Telegram tarafından kullanılan ve işletilen platformu ve ilgili sistemleri, ağ bağlantısını ve arayüz yeteneklerini ifade eder.

WhatsApp Business Platformu

1. Hizmet Açıklaması

Infobip Hizmetleri, Müşteri'nin mobil olarak sonlandırılmış mesajlarını Infobip Platformu aracılığıyla WhatsApp Business Platformu'na iletmesini sağlayacak bir çözüm içerir.

Infobip Hizmetleri, sayılan hizmetleri içerir:

- Müşteri'nin bilgi sistemi ile Infobip Platformu arasında bağlantı,
- Infobip Platformu'nun Müşteri tarafından oluşturulan WhatsApp trafiğini alacak şekilde yapılandırılması ve bu WhatsApp trafiğinin WhatsApp Platformu'na taşınması ve yönlendirilmesi,
- Infobip tarafından işlenen söz konusu WhatsApp trafiğinin faturalandırılması.

Infobip Hizmetleri'nin sağlanmasında ve Sözleşme'de belirtilen hükümlere ek olarak Infobip:

- Müşterinin bilgi sistemi ile Infobip Platformu arasındaki bağlantının test edilmesini ve çalışır durumda olmasını sağlayacak,
- Müşteri tarafından oluşturulan WhatsApp trafiğini WhatsApp Business Platformu'na yönlendirecek,
- Infobip'in sağlanmasına ilişkin tüm Infobip Ücretleri için Müşteri'ye fatura düzenleyecek,
- Infobip Hizmetleri'nin işlerliğini sağlamak için WhatsApp ile tüm sözleşmeye dayalı ilişkileri yönetecektir.

Müşteri'nin yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla, Müşteri ayrıca:

- Infobip tarafından sağlanan tüm teknik ve sözleşme ile ilgili formları uygun şekilde doldurarak tüm yapılandırma bilgilerini sağlayacağını,
- Kendi bilgi sistemlerinin WhatsApp trafiğini Infobip Platformu'na yönlendirmek üzere uygun şekilde yapılandırılmasını sağlayacağını,
- herhangi bir teknik aksaklık veya sistem uyumsuzluğu durumunda Infobip'i derhal bilgilendirerek çözüm için işbirliği yapmayı,
- Infobip tarafından işlenen her bir mesajı alan WhatsApp Kullanıcıları'ndan oluşan bir veri tabanını masrafları kendisine ait olmak üzere kuracağını ve bunu devam ettireceğini,
- Mesajlaşma Platformuna hiçbir koşulda istenmeyen mesaj (SPAM) gönderilmemesini sağlayacağını,
- Daha büyük bir trafik hacmini en az üç (3) gün önceden duyuracağını, ve
- Tüm ödeme yükümlülüklerini yerine getireceğini

kabul, beyan ve taahhüt eder.

2. Ücrete Tabi Etkinlik ve Diğer WhatsApp Özellikleri-1 Temmuz 2025 tarihine kadar geçerlidir.

"Ücrete Tabi Etkinlik" WhatsApp Business aracılığıyla gönderilen ve görüşme başına ücretlendirilecek tüm mesajlar anlamına gelir. WhatsApp, sohbeti Son Kullanıcı ve Müşteri arasında 24 saatlik sabit bir sınırsız mesajlaşma oturumu olarak tanımlar.

"Şablonlu Mesaj" Müşteri tarafından gönderilen ve Son Kullanıcılar ile sohbet başlatmak için kullanılan bir mesaj anlamına gelir. Her Şablonlu Mesaj'ın kullanılabilmesi için önce WhatsApp tarafından onaylanması gerekir. Ayrıca, Şablonlu Mesaj Son Kullanıcı'ya yalnızca Son Kullanıcı'nın Müşteri'den mesaj almayı kabul ettiği (opt-in) durumda gönderilir.

Kurumsal tarafından başlatılan üç görüşme kategorisi vardır [Tamamı Son Kullanıcı'nın katılımını (opt-in) gerektiren Şablonlu Mesajlar]:

- **Fayda sağlayan görüşmeleri** – Satın alma sonrası bildirimler ve tekrarlayan fatura ekstreleri dahil olmak üzere devam eden bir işlemle ilgili olarak Son Kullanıcı'ya belirli, üzerinde anlaşmaya varılmış bir talep veya işlemi veya güncellemeyi kolaylaştırır.
- **Kimlik doğrulama görüşmeleri** – İşletmelerin, potansiyel olarak oturum açma sürecinde birden fazla adımda (örneğin hesap doğrulama, hesap kurtarma, bütünlük sorunları) tek seferlik parolalarla Son Kullanıcılar'ın kimliğini doğrulamasını sağlar.
- **Pazarlama görüşmeleri** - Son Kullanıcılar'ın yanıt vermesi/harekete geçmesi için promosyonlar veya teklifler, bilgi güncellemeleri veya davetler eklenebilir. Fayda sağlayan veya kimlik doğrulama olarak nitelendirilmeyen herhangi bir görüşme, bir pazarlama görüşmesidir.

"Müşteri Destek Penceresi (MDP)" WhatsApp Kullanıcısı tarafından WhatsApp Uygulaması kullanılarak gönderilen ve Müşteri'nin Infobip Platformu aracılığıyla aldığı son WhatsApp MO mesajından itibaren başlayan 24 (yirmidört) saatlik periyodu ifade eder.

"Serbest Biçimli Mesaj (SBM)" Müşteri tarafından Müşteri Destek Penceresi sırasında Infobip Platformu üzerinden WhatsApp Uygulaması kullanılarak WhatsApp Kullanıcısı'na gönderilen her türlü mesajı ifade eder;

Ayrı bir görüşme kategorisi **hizmet görüşmeleridir** - kullanıcı tarafından başlatılan tüm görüşmeler, müşterilerin sorularını çözmesine yardımcı olan hizmet görüşmeleri olarak kategorize edilir.

Görüşme ücretleri, görüşme kategorisine göre belirlenecektir. Bir Şablonlu Mesaj teslim edildiğinde, mesaj o kategoride zaten açık olan bir görüşme sırasında teslim edilmedikçe, o görüşme kategorisi için bir ücret alınacaktır. Örneğin, bir fayda sağlayan görüşme açıksa ve bu açık görüşmede bir pazarlama şablonu teslim

edilirse, yeni, ayrı bir pazarlama görüşmesi açılır ve bir pazarlama görüşmesi ücreti alınır.

Hizmet görüşmeleri, yalnızca başka bir görüşme penceresi açık olmadığında ve bir işletme bir kullanıcıya 24 saatlik Müşteri Hizmetleri Penceresi içinde bir Serbest Biçimli Mesaj ile yanıt verdiğinde başlatılacaktır.

“Aylık Cloud Gönderen Ücreti” Cloud API'de Meta tarafından barındırılan gönderici için aylık ücret anlamına gelir.

“Aylık Hosted Göndren Ücreti” Kurulumu Infobip tarafından barındırılan, yönetilen ve yükseltilebilir WhatsApp On-Premise API aracılığıyla sağlanan gönderici için aylık ücret anlamına gelir.

"Şebeke Operatörü" Bir sonraki sütunda tanımlanan WhatsApp'ı ifade eder.

"WhatsApp" Amerika Birleşik Devletleri'nde kurulan ve şirket merkezi 1601 Willow Road, Menlo Park, CA 94025, ABD adresinde bulunan limitet bir şirket olan WhatsApp Inc.'i ifade eder.

"WhatsApp Uygulaması" WhatsApp tarafından geliştirilen ve mobil cihazlara yüklenebilen, bir VoIP sistemi, mesajlaşma hizmeti, gruplar ve diğer etkileşim araçlarından oluşan mobil platformu ifade eder.

"WhatsApp Kurumsal Platformu" WhatsApp'ın Infobip Hizmetler'i/Infobip Hizmetleri'nin ifası ile bağlantılı olarak kullandığı sunucu, donanım, yazılım ve diğer ekipmanları ifade eder.

"WhatsApp MO (Mobile Originated) Mesajı" WhatsApp Kullanıcısı tarafından, WhatsApp Uygulaması kullanılarak Infobip Platformu üzerinden Müşteri'ye gönderilen her bir mesajı ifade eder.

"WhatsApp Trafikçi" Müşteri'nin WhatsApp Kullanıcısı'na, WhatsApp Kurumsal Platformu ve WhatsApp Uygulaması aracılığıyla sağladığı Müşteri Hizmetleri'ni ifade eder.

"WhatsApp Kullanıcıları" WhatsApp Uygulaması'nı cihazına indiren ve Müşteri'den WhatsApp Trafikçi almak için onayını açıklayan Son Kullanıcı'yı ifade eder. Her bir WhatsApp Kullanıcısı, WhatsApp Uygulaması'na kaydolmak için kullanılan MSISDN ile tanımlanır.

“Ücrete Tabi Etkinlik ve diğer WhatsApp Özellikleri – 1 Temmuz 2025 itibarıyla geçerlidir.

“Ücrete Tabi Etkinlik” WhatsApp Business Platformu aracılığıyla gönderilen ve mesaj başına ücretlendirilecek olan tüm mesajları ifade eder:

- teslim edilen her bir pazarlama şablonu başına;
- teslim edilen her bir kimlik doğrulama şablonu başına;
- Müşteri Destek Penceresi dışında teslim edilen her bir yardımcı şablon başına.

“Şablonlu Mesaj” Müşteri tarafından gönderilen ve Son Kullanıcılar ile sohbet başlatmak için kullanılan bir mesaj anlamına gelir. Her Şablonlu Mesaj’ın kullanılabilmesi için önce WhatsApp tarafından onaylanması gerekir. Ayrıca, Şablonlu Mesaj Son Kullanıcı’ya yalnızca Son Kullanıcı’nın Müşteri’den mesaj almayı kabul ettiği (opt-in) durumda gönderilir.

Kurumsal tarafından başlatılan üç şablonlu görüşme kategorisi vardır [Tamamı Son Kullanıcı’nın katılımını (opt-in) gerektiren Şablonlu Mesajlar]:

- **Yardımcı Şablon** – Satın alma sonrası bildirimler ve tekrarlayan fatura ekstreleri dahil olmak üzere devam eden bir işlemle ilgili olarak Son Kullanıcı’ya belirli, üzerinde anlaşmaya varılmış bir talep veya işlemi veya güncellemeyi kolaylaştırır.
- **Kimlik doğrulama şablonu** – İşletmelerin, potansiyel olarak oturum açma sürecinde birden fazla adımda (örneğin hesap doğrulama, hesap kurtarma, bütünlük sorunları) tek seferlik parolalarla Son Kullanıcılar’ın kimliğini doğrulamasını sağlar.
- **Pazarlama şablonu** - Son Kullanıcılar’ın yanıt vermesi/harekete geçmesi için promosyonlar veya teklifler, bilgi güncellemeleri veya davetler eklenebilir. Yardımcı ya da kimlik doğrulama niteliğinde olmayan her türlü iletişim, pazarlama iletişimi olarak değerlendirilir.

“Serbest Biçimli Mesaj (SBM)” Müşteri Destek Penceresi sırasında Müşteri tarafından Infobip Platformu üzerinden WhatsApp Uygulaması kullanılarak WhatsApp Kullanıcısına gönderilen şablonsuz herhangi bir mesajı ifade eder.

“Serbest Biçimli İşlem Ücreti Olayı” Infobip Platformu tarafından kabul edilen, WhatsApp Platformuna iletilen ve WhatsApp tarafından WhatsApp Son Kullanıcısına teslim edilen her bir Serbest Biçimli Mesajı ifade eder.

Infobip İşlem Ücretindeki değişiklikler, Infobip tarafından Müşteri’ye en az 7 (yedi) gün önceden bildirilecektir.

İletişim ücretleri, şablonun ait olduğu kategoriye göre belirlenecektir. Bir şablonlu mesaj teslim edildiğinde, aynı ya da farklı bir kategoriden başka bir şablon teslim edilse dahi, her teslimat bir Ücrete Tabi Etkinlik sayılır ve ilgili kategori için ücretlendirme yapılır. Hizmet iletişimleri, yalnızca başka bir iletişim penceresi açık değilken ve bir işletme 24 saatlik Müşteri Destek Penceresi içinde Serbest Biçimli Mesaj ile bir kullanıcıya yanıt verdiğinde başlatılır.

“Müşteri Destek Penceresi (MDP)”, WhatsApp Kullanıcısı tarafından WhatsApp Uygulaması aracılığıyla gönderilen ve Müşteri tarafından Infobip Platformu üzerinden alınan son WhatsApp MO mesajından itibaren başlayan 24 saatlik süreyi ifade eder.

“Aylık Cloud Gönderen Ücreti” Cloud API'de Meta tarafından barındırılan gönderici için aylık ücret anlamına gelir.

“Aylık Hosted Göndren Ücreti” Kurulumu Infobip tarafından barındırılan, yönetilen ve yükseltilen WhatsApp On-Premise API aracılığıyla sağlanan gönderici için aylık ücret anlamına gelir.

"Şebeke Operatörü" Bir sonraki sütunda tanımlanan WhatsApp'ı ifade eder.

"WhatsApp" Amerika Birleşik Devletleri'nde kurulan ve şirket merkezi 1601 Willow Road, Menlo Park, CA 94025, ABD adresinde bulunan limitet bir şirket olan WhatsApp Inc.'i ifade eder.

"WhatsApp Uygulaması" WhatsApp tarafından geliştirilen ve mobil cihazlara yüklenebilen, bir VoIP sistemi, mesajlaşma hizmeti, gruplar ve diğer etkileşim araçlarından oluşan mobil platformu ifade eder.

"WhatsApp Kurumsal Platformu" WhatsApp'ın Infobip Hizmetler'i/Infobip Hizmetleri'nin ifası ile bağlantılı olarak kullandığı sunucu, donanım, yazılım ve diğer ekipmanları ifade eder.

"WhatsApp MO (Mobile Originated) Mesajı" WhatsApp Kullanıcısı tarafından, WhatsApp Uygulaması kullanılarak Infobip Platformu üzerinden Müşteri'ye gönderilen her bir mesajı ifade eder.

"WhatsApp Trafiği" Müşteri'nin WhatsApp Kullanıcısı'na, WhatsApp Kurumsal Platformu ve WhatsApp Uygulaması aracılığıyla sağladığı Müşteri Hizmetleri'ni ifade eder.

"WhatsApp Kullanıcıları" WhatsApp Uygulaması'nı cihazına indiren ve Müşteri'den WhatsApp Trafiği almak için onayını açıklayan Son Kullanıcı'yı ifade eder. Her bir WhatsApp Kullanıcısı, WhatsApp Uygulaması'na kaydolmak için kullanılan MSISDN ile tanımlanır.“

WhatsApp Kullanım Koşulları:

Müşteri ayrıca, WhatsApp tarafından zaman zaman yayınlanan ve değiştirilen ve Müşteri'nin bu Sözleşme kapsamında WhatsApp Hizmeti'ni kullanımına da uygulanacak olan aşağıdaki linklerde yer alan şartları kabul eder ve onaylar.

WhatsApp İş Çözümü Politikası (<https://www.whatsapp.com/legal/business-policy> adresinde bulunur)

WhatsApp İş Çözümü Şartları (<https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms> adresinde bulunur)

WhatsApp Fiyatlandırma Şartları:

WhatsApp Hizmeti için fiyatlandırma koşulları, Ana Hizmetler Sözleşmesinin ilgili Çizelgesinde İş teklifinde belirtildiği şekilde olacaktır.

WhatsApp Hizmeti'nin her türlü yeniden satışına, yalnızca Infobip'ten önceden yazılı onay alınması halinde izin verilecektir..

Meta Teknoloji Sağlayıcıları

1. Hizmet açıklaması

“**Teknoloji Sağlayıcıları**”, bu işletmelere hizmet veya işlevsellik sağlamak için diğer işletmelerin sahip olduğu iş verilerine erişmeye meşru gereksinimi olan işletmelerdir.

[Meta Teknoloji Sağlayıcı Programı uyarınca](#), Teknoloji Sağlayıcıları WhatsApp Business Platformuna da:

(a) Doğrudan Meta aracılığıyla ya da

(b) Infobip aracılığıyla katılabileceklerdir.

Teknoloji Sağlayıcısının doğrudan Meta aracılığıyla katılmayı tercih etmesi durumunda (“**Meta Aracılığıyla Katılım**”), söz konusu katılımı düzenleyen tüm şartlar, koşullar ve kurallar Teknoloji Sağlayıcısı ile Meta arasında ele alınacaktır. Infobip'in Meta Aracılığıyla Katılım sürecine veya Meta ile Teknoloji Sağlayıcısı arasındaki ilişkiye (ödemeler gibi ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere) yönelik hiçbir yükümlülüğü, rolü veya sorumluluğu olmayacaktır.

WhatsApp Business Platformuna Infobip aracılığıyla katılmayı seçen Teknoloji Sağlayıcıları (“**Infobip Aracılığıyla Katılım**”), Infobip ile yazılı olarak kararlaştırılan şartlara, koşullara ve kurallara sahip olacaktır.

İki katılım modeli arasındaki farklardan bazıları aşağıdakileri içerebilir, ancak liste kesinlikle temsildir ve kapsamlı değildir:

2. Diğer ayrıntılar

Her durumda, Teknoloji Sağlayıcıları, bu Şartlar uyarınca tadil edilen WhatsApp Business Hizmet Koşullarını (birlikte “HK”) (<https://www.whatsapp.com/legal/business-terms/> adresinde mevcuttur) sınırlama olmaksızın içeren WhatsApp Business Çözüm Koşullarına (<https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms> adresinde mevcuttur) uymayı kabul eder. Anlaşılır olması adına, burada açıkça belirtilmediği sürece, HK değişmeden ve tam olarak yürürlükte ve geçerlidir. Bu Koşulların hükümleri ile HK hükümleri arasında herhangi bir çelişki veya tutarsızlık olması durumunda, bu Koşulların hükümleri, ancak söz konusu çelişki veya tutarsızlık ölçüsünde geçerli olacaktır.

Teknoloji Sağlayıcıları, herhangi bir yeni müşterinin katılımını sağlamadan önce (a) söz konusu müşterinin adını, adresini ve Teknoloji Sağlayıcısının önerilen entegrasyonu ile bağlantılı olarak sağlayacağı hizmetlerin niteliğini WhatsApp'a yazılı olarak (WhatsApp tarafından belirtilen formatta ve ortamda) bildirmeli, (b) önerilen müşteri için WhatsApp'ın yazılı onayını almalı (e-posta yeterli olacaktır) (WhatsApp'ın takdirine bağlı olarak verilebilir veya verilmeyebilir) ve (c) WhatsApp'a, müşterinin WhatsApp'ın (tamamen kendi takdirine bağlı olarak) isteyebileceği uyum kontrollerini yerine getirdiğine dair yazılı kanıt sağlamalıdır.

Teknoloji Sağlayıcısı, WhatsApp Business Çözümünü (mesajlar dahil) yalnızca müşteri adına ve Teknoloji Sağlayıcısı ile İş Ortağını görevlendiren Çözüm Sağlayıcısı ve/veya Müşteri (duruma göre) arasındaki yükümlülüklerle uygun olarak ve aksi takdirde HK ile tutarlı bir şekilde kullanabilir ve bunlara erişebilir. **“Çözüm Sağlayıcı”**, WhatsApp'ın uyum kontrollerinden geçmiş ve WhatsApp tarafından Müşterileri adına WhatsApp Business Çözümünü bir hizmet sağlayıcı olarak dağıtma yetkisine sahip olan ve “Çözüm Sağlayıcı” veya “Hizmet Sağlayıcı” olarak tanımlanabilen çözüm sağlayıcısını ifade eder. Eğer (a) bu Koşulların feshedilmesi, (b) Teknoloji Sağlayıcısının bir Müşteri ile olan sözleşmesinin feshedilmesi veya (c) Teknoloji Sağlayıcısının bir Müşteriyi doğrudan WhatsApp Business Çözümüne dahil etmesi ve söz konusu Müşterinin Teknoloji Sağlayıcısından WABA'sını bir Çözüm Sağlayıcısına taşımasını veya WABA'sının kontrolünü üstlenmesini talep etmesi durumunda, Teknoloji Sağlayıcısı, Süre boyunca ve sonrasında makul bir şekilde ve zamanında (söz konusu fesih bildirimini veya Müşterinin talebini takiben otuz (30) günü aşmayacak şekilde ve (a) ve (b) ile ilgili olarak, yalnızca Müşterilerin olumsuz etkilenmemesini sağlamak için gerekli olduğu ölçüde ve söz konusu tasfiye süresi yürürlükteki kanunlar kapsamında yasaklanmadığı sürece) ilgili Müşterinin bir Çözüm Sağlayıcıya geçişini veya söz konusu Müşterinin kontrolü kendisinin üstlenmesini sağlamayı (Müşteri tarafından talimat verildiği şekilde) desteklemeli ve Infobip, WhatsApp ve/veya Müşteri tarafından Teknoloji Sağlayıcısına aksi yönde talimat verilmediği sürece Teknoloji Sağlayıcısı, WABA verilerini ve bilgilerini Teknoloji Sağlayıcısının sistemlerinden derhal silmelidir.

Instagram

1. Hizmet açıklaması

Müşteri Meta tarafından zaman zaman yayınlanan ve tadil edilen ve bu Sözleşme kapsamında Müşteri'nin Instagram Hizmeti kullanımının da tabi olacağı aşağıdaki şartları kabul ve teyit eder.

Instagram Kullanım Koşulları

https://www.facebook.com/help/instagram/581066165581870/?helpref=hc_fnav

Yeni Kullanım Koşulları 12 Ocak'ta yürürlüğe girecektir

https://help.instagram.com/1025863915080220?helpref=faq_content&fbclid=IwAR0s_s-u4FNonLPia1AFpulJdNbOzdCi6zu-QvsISRdT-kFy37nS2pDHRkA

Platformdan İşletmeye Bildirim

<https://www.facebook.com/legal/platformtobusinessnotice>

Meta Platform Koşulları

<https://developers.facebook.com/terms>

Sesli ve Görüntülü Çağrılar

1. Hizmet açıklaması

Infobip Çağrı hizmetleri, Müşterinin bir veya daha fazla hedef numaraya (sabit hat veya mobil telefon abone numaraları, OBP hedefleri veya webRTC hedefleri) giden çağrılar oluşturabilen veya Son Kullanıcıdan Sesli İletişim Numarasına gelen çağrılar alabilen Müşteri Uygulamaları tasarlamasını ve gerçekleştirmesini sağlar. Çağrılar, sağlanan yöntemler kullanılarak konferans çağrılarına taşınabilir.

Çağrılar oluşturulduktan veya yanıtlandıktan sonra, Müşterinin uygulaması bu çağrılarda aşağıda örnek olarak belirtilen eylemleri gerçekleştirmek için Çağrılar hizmetlerini kullanabilir:

- Çağrı sırasında önceden kaydedilmiş bir ses dosyasını veya metinden sese dönüştürülmüş sesi çalma,
- DTMF (çift tonlu çoklu frekans) yakalama ve gönderme,
- Konuşmayı yakalama ve metne dönüştürme,
- Ses transkripsiyonunu başlatma/durdurma
- Ses/video kaydını başlatma/durdurma
- Aramayı kapatma veya konferans görüşmesini sonlandırma

- Katılımcı ekleme veya çıkarma ya da bunların sesini kapatma ve açma gibi konferans çağrılarını kontrol etme
- Çağrıyı, hepsi aynı Müşteri uygulaması tarafından yönetilen mevcut bir çağrıya veya yeni bir çağrıya bağlama

Müşteri Uygulaması tarafından yeni giden çağrılar oluşturulması veya yeni gelen çağrılar alınması üzerine ve Infobip Çağrıları hizmetleri kullanılarak çağrıda gerçekleştirilen eylemler için INFOBIP, talep edilen eylemlerin doğru şekilde gerçekleştirildiğini doğrulamak veya hata durumlarını bildirmek için bilgi olayları oluşturacak ve bunları Müşteri Uygulamasına gönderecektir. Bu tür bilgilendirme olaylarının bağlantı sorunları nedeniyle Müşteri Uygulamaya ulaşmadığı durumlardan INFOBIP sorumlu olmayacaktır.

Müşterinin seçebileceği önceden tanımlanmış eylemler INFOBIP Platformunun desteklenen özelliklerine bağlı olacaktır.

INFOBIP, DTMF veya konuşma yakalamak için Son Kullanıcı tarafından girilen komut sinyalinin bağlantı sorunları nedeniyle INFOBIP Platformuna ulaşmadığı durumlardan sorumlu olmayacaktır.

Çağrı Hizmeti aşağıdakileri içerir:

- INFOBIP Platformunun Yapılandırılması
- Müşterinin talebi üzerine, arayan kimliği olarak kullanılmak ve aranan hedef telefon numaralarına sunulmak üzere Sesli İletişim Numarası sağlanması.
- Metin mesajının ses dosyasına dönüştürülmesi. Metinden konuşmaya dönüştürme için mevcut dillerin listesi zaman zaman INFOBIP tarafından revize edilebilir.
- Müşteri, aramadaki canlı konuşmayı bir metne dönüştürmek için Konuşma Yakalama ve Transkripsiyon kullanmayı seçebilir. Konuşmadan metne dönüştürme için mevcut dillerin listesi zaman zaman INFOBIP tarafından revize edilebilir.
- Müşteri, çağrıyı makinenin mi yoksa insanın mı cevapladığını tespit etmek için Telesekreter algılamayı kullanmayı seçebilir.
- Teknik destek.
- INFOBIP tarafından sağlanan bu hizmetlerin faturalandırılması.

INFOBIP Hizmetlerinin sağlanmasında ve Sözleşme kapsamında belirtilen hükümlere ek olarak, INFOBIP:

- INFOBIP'in sağlanmasına ilişkin tüm INFOBIP Ücretleri için Müşteriye fatura düzenleyecek
- INFOBIP Hizmetlerinin işlerliğini sağlamak için Ağ Operatörleri ile tüm sözleşmeye dayalı ilişkilerin yönetecektir.

Müşterinin yükümlölükleri saklı kalmak kaydıyla, Müşteri ayrıca:

- INFOBIP tarafından sağlanan tüm teknik ve sözleşme ile ilgili formları uygun şekilde doldurarak tüm yapılandırma bilgilerini sağlayacağını,
- Kendi bilgi sistemlerinin INFOBIP Platformuna ve INFOBIP Platformundan çağrı başlatmak ve almak üzere uygun şekilde yapılandırılmasını, tasarlanmasını ve geliştirilmesini sağlayacağını,
- Daha büyük bir trafik hacmini birkaç gün önceden duyuracağını ve
- Tüm ödeme yükümlölüklerini yerine getireceğini taahhüt eder.

2. Ücrete tabi olay ve diğer ÇAĞRI Hizmeti Özellikleri

Müşteri, kiralanan her bir INFOBIP Sesli İletişim Numarası için, işbu Sözleşme uyarınca Taraflar arasında kararlaştırıldığı şekilde aylık bir ücret ödeyecektir.

“Ücrete Tabi Olay”, taraflar arasında aksi kararlaştırılmadıkça, son kullanıcı veya telesekreter tarafından veya Müşterinin uygulaması tarafından cevaplanan her bir oluşturulmuş çağrının 60 saniyesini ifade eder.

“Müşteri Uygulaması”, Müşterinin Müşteri hizmetlerini çalıştırmak için kullandığı sistemdir.

“Arayan Kimliği”, Son Kullanıcının telefon numarasını ve/veya Son Kullanıcıya gösterilmek üzere Müşteri tarafından tahsis edilen telefon numarasını ifade eder. Arayan kimliğinin gösterilmesi Ağ Operatörünün özelliklerine bağlı olacaktır.

“Telesekreter tespiti”, çağrıyı makinenin mi yoksa insanın mı cevapladığını tespit eden isteğe bağlı bir eklenti olan INFOBIP Hizmetini ifade eder. Çağrının yanıtlanması durumunda ek olarak talep başına ücretlendirilir.

“Sesli İletişim Numarası”, INFOBIP tarafından Ağ Operatörlerinden kiralanan ve Müşteriye alt kiralama yoluyla tahsis edilen telefon numarasını ifade eder. Müşteri, ilgili pazardaki yerel telekom düzenlemelerine bağlı olarak Sesli İletişim Numarasını Son Kullanıcılardan Gelen çağrıları almak için veya Giden çağrılarda Arayan Kimliği olarak kullanabilir.

“Giden çağrı”, Müşteri tarafından başlatılan ve INFOBIP Platformunun Son Kullanıcıya doğru sonlandırılmak üzere Ağ Operatörüne yönlendireceği çağrıyı ifade eder.

“Gelen çağrı”, Son Kullanıcı tarafından Sesli İletişim Numarasına başlatılan çağrıyı ifade eder. Bu çağrı, Ağ operatörü tarafından INFOBIP Platformuna yönlendirilecektir. INFOBIP Platformu, Ağ Operatörü tarafından yönlendirilen çağrıyı kaydettiğinde, INFOBIP, Müşterinin yapılandırma kurulumuna uygun olarak çağrıyı işleyecektir.

“**Ağ Operatörü**”, GSM tabanlı mobil ve sabit telefon ağı işleten ve abone tabanına mobil telefon hizmetleri sunan herhangi bir şirketi ifade eder.

“**Konferans görüşmesi**”, her katılımcının diğer tüm katılımcıları duyabildiği ve diğer tüm katılımcılar tarafından duyulabildiği birkaç gelen veya giden çağrıyı bir araya getirme özelliğini ifade eder. Bu tür bir konferans odasında 3 veya daha fazla katılımcı olduğunda dakika başına her katılımcı için ayrıca ücretlendirme yapılır.

“**Konuşma yakalama**” ve “**Transkripsiyon**”, gelen veya giden bir çağrıda yüksek sesle konuşulan kelimeleri tanımlama ve bunları okunabilir metne dönüştürme özelliğini ifade eder. Taraflar arasında aksi kararlaştırılmadıkça ek olarak 15 saniye başına ücretlendirilir.

WebRTC

1. Hizmet açıklaması

Infobip WebRTC, InfobipRTC YGT kullanılarak uygulanan, son kullanıcı tarafından Müşterinin web veya mobil uygulamasından başlatılan veya son kullanıcı tarafından Müşterinin web veya mobil uygulamasından yanıtlanan çağrıyı temsil eder.

InfobipRTC YGT'leri aracılığıyla son kullanıcı tarafından Müşterinin web veya mobil uygulamasından başlatılan çağrı müşteri yapılandırmasına uygun olarak aşağıdaki yollardan biriyle sonlandırılabilir:

- Aramayı Müşterinin web veya mobil uygulamasının başka bir son kullanıcısına yerleştirerek. Çağrı hem ses hem de görüntü bileşenleri içerebilir.
- Çağrıyı Müşteri tarafından belirlenen telefon numarasına yönlendirerek

Infobip tarafından sağlanan SDK'lar aracılığıyla Müşterinin web veya mobil uygulaması içinde sonlandırılan ve uygulama son kullanıcısı tarafından yanıtlanan yapılandırmaya uygun çağrılar aşağıdaki yollardan biriyle başlatılır:

- Son kullanıcı tarafından Sesli İletişim Numarasına gelen bir çağrı yapılarak
- Son kullanıcı tarafından Müşterinin web veya mobil uygulamasından çağrı başlatılarak. Çağrı hem ses hem de görüntü bileşenleri içerebilir.

Hizmet yapılandırması Müşteri Portalı kullanılarak yapılabilir, alternatif olarak INFOBIP hesap yöneticisi, Müşterinin talebi üzerine, INFOBIP Platformunda Müşteri adına yapılandırmayı yapar.

INFOBIP Hizmetleri şunları içerir:

- İhtiyaç duyulması halinde Sesli İletişim Numarasının sağlanması
- INFOBIP Platformunun Yapılandırılması
- INFOBIP tarafından sağlanan hizmetlerin faturalandırılması
- Teknik destek.

INFOBIP Hizmetlerinin sağlanmasında ve Sözleşme kapsamında belirtilen hükümlere ek olarak, INFOBIP:

- Müşterinin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasındaki bağlantının test edilmesini ve çalışır durumda olmasını sağlayacak,
- INFOBIP'in sağlanmasına ilişkin tüm INFOBIP Ücretleri için Müşteriye fatura düzenleyecek
- INFOBIP Hizmetlerinin işlerliğini sağlamak için Ağ Operatörleri ile tüm sözleşmeye dayalı ilişkilerin yönetecektir.

Müşterinin yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla, Müşteri ayrıca:

- INFOBIP tarafından sağlanan tüm teknik ve sözleşme ile ilgili formları uygun şekilde doldurarak tüm yapılandırma bilgilerini sağlayacağını,
- Kendi bilgi sistemlerinin INFOBIP Platformuna ve INFOBIP Platformundan gelen çağrılarını başlatmak ve almak üzere uygun şekilde yapılandırılmasını, tasarlanmasını ve geliştirilmesini sağlayacağını,
- INFOBIP Platformu üzerinden çağrı yapan ve alan kullanıcılardan oluşan bir veri tabanını masrafları kendisine ait olmak üzere kuracağını ve bunu devam ettireceğini,
- Daha büyük bir trafik hacmini birkaç gün önceden duyuracağını ve
- Tüm ödeme yükümlülüklerini yerine getireceğini taahhüt eder.

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer WebRTC Özellikleri

“**Ücrete Tabi Olay**”, taraflar arasında aksi kararlaştırılmadıkça, son kullanıcı veya telesekreter tarafından cevaplanan her bir oluşturulmuş çağrının 60 saniyesini ifade eder.

“**Müşteri Platformu**”, Müşterinin Müşteri hizmetlerini çalıştırmak için kullandığı sistemdir.

“**YGT**” veya “**Yazılım Geliştirme Kiti**”, mobil uygulama ile INFOBIP Platformunun çağrı oluşturabilmesi için Müşterinin INFOBIP ile işbirliği içinde indirmesi ve ayarlaması gereken yazılımdır.

“**Sesli İletişim Numarası**”, INFOBIP tarafından Ağ Operatörlerinden kiralanan ve Müşteriye alt kiralama yoluyla tahsis edilen telefon numarasını ifade eder. Müşteri, ilgili pazardaki yerel telekom düzenlemelerine bağlı olarak Sesli İletişim

Numarasını Son Kullanıcılardan Gelen çağrılar almak için veya Giden çağrılarda Arayan Kimliği olarak kullanabilir.

“**Gelen çağrı**”, Son Kullanıcı tarafından Sesli İletişim Numarasına başlatılan çağrıyı ifade eder. Bu çağrı, Ağ operatörü tarafından INFOBIP Platformuna yönlendirilecektir. INFOBIP Platformu, Ağ Operatörü tarafından yönlendirilen çağrıyı kaydettiğinde, INFOBIP, Müşterinin yapılandırma kurulumuna uygun olarak çağrıyı işleyecektir.

“**Ağ Operatörü**”, GSM tabanlı mobil ve sabit telefon ağı işleten ve abone tabanına mobil telefon hizmetleri sunan herhangi bir şirketi ifade eder.

“**Statik-Genel IP adresi**”, bir IP adresi hizmet sağlayıcısı tarafından İnternet üzerinden küresel olarak erişilebilen bir cihaza atanan ve Müşterinin kendi adına temin etmesi gereken kalıcı bir numaradır.

Çağrı Bağlantısı

1. Hizmet açıklaması

Infobip Çağrı bağlantısı hizmeti, Müşterinin bir web bağlantısı (URL) oluşturmasını sağlar ve bu bağlantıya tıklandığında, son kullanıcılar diğer taraftaki Müşteri Platformu ile sesli veya görüntülü çağrı yapabilir.

Kullanılan ana teknoloji, Müşteri tarafında InfobipRTC YGK kullanılarak uygulanan Infobip WebRTC'dir. Son kullanıcıların cihazlarında herhangi bir YGK uygulamasına sahip olmaları gerekmez.

Çağrı bağlantı hizmeti aşağıdakileri içerir:

- INFOBIP Platformunun Yapılandırılması
- Infobip Ses ve Video Kaydı kullanarak çağrılar kaydedebilme
- INFOBIP tarafından sağlanan hizmetlerin faturalandırılması
- Teknik destek.

INFOBIP Hizmetlerinin sağlanmasında ve Sözleşme kapsamında belirtilen hükümlere ek olarak, INFOBIP:

- Müşterinin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasındaki bağlantının test edilmesini ve çalışır durumda olmasını sağlayacak,
- INFOBIP'in sağlanmasına ilişkin tüm INFOBIP Ücretleri için Müşteriye fatura düzenleyecek
- INFOBIP Hizmetlerinin işlerliğini sağlamak için Ağ Operatörleri ile tüm sözleşmeye dayalı ilişkilerin yönetecektir.

Müşterinin yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla, Müşteri ayrıca:

- INFOBIP tarafından sağlanan tüm teknik ve sözleşme ile ilgili formları uygun şekilde doldurarak tüm yapılandırma bilgilerini sağlayacağını,
- Kendi bilgi sistemlerinin INFOBIP Platformuna ve INFOBIP Platformundan gelen çağrılarını başlatmak ve almak üzere uygun şekilde yapılandırılmasını, tasarlanmasını ve geliştirilmesini sağlayacağını,
- INFOBIP Platformu üzerinden çağrı yapan ve alan kullanıcılardan oluşan bir veri tabanını masrafları kendisine ait olmak üzere kuracağını ve bunu devam ettireceğini,
- Daha büyük bir trafik hacmini birkaç gün önceden duyuracağını ve
- Tüm ödeme yükümlülüklerini yerine getireceğini taahhüt eder.

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer Çağrı Bağlantı Hizmeti Özellikleri

"**Ücrete Tabi Olay**", oluşturulan her bir çağrının 60 saniyelik süresini ifade eder.

"**Müşteri Platformu**", Müşterinin Müşteri hizmetlerini çalıştırmak için kullandığı sistemdir.

"**YGT**" veya "**Yazılım Geliştirme Kiti**", mobil uygulama ile INFOBIP Platformunun çağrı oluşturabilmesi için Müşterinin INFOBIP ile işbirliği içinde indirmesi ve ayarlaması gereken yazılımdır.

Sesli mesajlar

1. Hizmet açıklaması

Infobip **Sesli Mesajlar** hizmetleri, Müşterinin bir veya daha fazla hedef numaraya (sabit hat veya mobil telefon abone numaraları) çağrı başlatmasını ve çağrı oluşturulduğunda önceden kaydedilmiş veya metinden sese dönüştürülmüş bir ses dosyası çalmasını sağlar. Böyle bir çağrı oluşturulduktan ve önceden kaydedilmiş veya metinden sese dönüştürülmüş ses dosyası oynatıldıktan sonra, Son Kullanıcı, INFOBIP Platformuna geri gönderilecek olan komutu girme seçeneğine sahip olacaktır. Alınan komut sonucunda, Müşterinin INFOBIP Platformunda önceden tanımlanmış olduğu seçeneklerden biri çalıştırılacaktır. Müşterinin seçebileceği önceden tanımlanmış seçenekler INFOBIP Platformunun desteklenen özelliklerine bağlı olacaktır. INFOBIP, bağlantı sorunları nedeniyle Son Kullanıcı tarafından girilen komut sinyalinin INFOBIP Platformuna ulaşmadığı durumlardan sorumlu olmayacaktır.

Sesli İletişim Hizmeti aşağıdakileri içerir:

- Teknik destek.

- Metin mesajının ses dosyasına dönüştürülmesi. Metinden konuşmaya dönüştürme için mevcut dillerin listesi zaman zaman INFOBIP tarafından revize edilebilir.
- Müşterinin talebi üzerine, arayan kimliği olarak kullanılmak ve aranan hedef telefon numaralarına sunulmak üzere Sesli İletişim Numarası sağlanması.
- Müşteri, çağrıyı makinenin mi yoksa insanın mı cevapladığını tespit etmek için Telesekreter algılamayı kullanmayı seçebilir.
- INFOBIP tarafından sağlanan bu hizmetlerin faturalandırılması.

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer SESLİ MESAJ Hizmeti Özellikleri

“**Ücrete Tabi Olay**”, taraflar arasında aksi kararlaştırılmadıkça, son kullanıcı veya telesekreter tarafından cevaplanan her bir oluşturulmuş çağrının 60 saniyesini ifade eder.

Müşteri, kiralanan her bir INFOBIP Sesli Numara için, Taraflar arasında kararlaştırıldığı üzere, işbu Sözleşme uyarınca aylık bir ücret ödeyecektir.

“**Arayan Kimliği**”, Son Kullanıcının telefon numarasını ve/veya Son Kullanıcıya gösterilmek üzere Müşteri tarafından tahsis edilen telefon numarasını ifade eder. Arayan kimliğinin gösterilmesi Ağ Operatörünün özelliklerine bağlı olacaktır;

“**Ağ Operatörü**”, GSM tabanlı mobil ve sabit telefon ağı işleten ve abone tabanına mobil telefon hizmetleri sunan herhangi bir şirketi ifade;

“**Telesekreter tespiti**”, çağrıyı makinenin mi yoksa insanın mı cevapladığını tespit eden isteğe bağlı bir eklenti olan INFOBIP Hizmetini ifade eder. Çağrının yanıtlanması durumunda ek olarak talep başına ücretlendirilir.

“**Sesli İletişim Numarası**”, INFOBIP tarafından Ağ Operatörlerinden kiralanan ve Müşteriye alt kiralama yoluyla tahsis edilen telefon numarasını ifade eder. Müşteri, ilgili pazardaki yerel telekom düzenlemelerine bağlı olarak Sesli İletişim Numarasını Son Kullanıcılardan Gelen çağrıları almak için veya Giden çağrılarda Arayan Kimliği olarak kullanabilir.

“**Giden çağrı**”, Müşteri tarafından başlatılan ve INFOBIP Platformunun Son Kullanıcıya doğru sonlandırılmak üzere Ağ Operatörüne yönlendireceği çağrıyı ifade eder.

İnteraktif sesli yanıt (İSY)

1. Hizmet açıklaması

Infobip İSY (**Giden İSY**) hizmetleri, Müşterinin bir veya daha fazla hedef numaraya (sabit hat veya mobil telefon abone numaraları) giden çağrı başlatmasını

veya Son Kullanıcıdan Sesli İletişim Numarasına gelen çağrılar almasını sağlar (Gelen İSY). Çağrı oluşturulduktan sonra, önceden oluşturulmuş İSY senaryosu yürütülür. İSY senaryosunda Müşteri, önceden kaydedilmiş veya metinden sese dönüştürülmüş bir ses dosyasını çalma, çağrıyı yönlendirme, Müşterinin platform URL'si ile iletişim kurma veya Son Kullanıcının geri bildirimini kaydetme gibi yürütülecek önceden tanımlanmış seçeneklere sahiptir. Böyle bir çağrı oluşturulduktan sonra, Son Kullanıcının INFOBIP Platformuna geri gönderilecek bir komut girme seçeneği olabilir. Alınan komut sonucunda, Müşterinin INFOBIP Platformunda önceden tanımlanmış olduğu seçeneklerden biri çalıştırılacaktır. Müşterinin seçebileceği önceden tanımlanmış seçenekler INFOBIP Platformunun desteklenen özelliklerine bağlı olacaktır. INFOBIP, bağlantı sorunları nedeniyle Son Kullanıcı tarafından girilen komut sinyalinin INFOBIP Platformuna ulaşmadığı durumlardan sorumlu olmayacaktır.

İSY Hizmeti aşağıdakileri içerir:

- Teknik destek.
- Metin mesajının ses dosyasına dönüştürülmesi. Metinden konuşmaya dönüştürme için mevcut dillerin listesi zaman zaman INFOBIP tarafından revize edilebilir.
- Müşterinin talebi üzerine, arayan kimliği olarak kullanılmak ve aranan hedef telefon numaralarına sunulmak veya Gelen İSY için kullanılmak üzere Sesli İletişim Numarası sağlanması.
- Müşteri, çağrıyı makinenin mi yoksa insanın mı cevapladığını tespit etmek için Giden İSY'de Telesekreter algılamayı kullanmayı seçebilir.
- INFOBIP tarafından sağlanan bu hizmetlerin faturalandırılması.

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer İSY Hizmeti Özellikleri

“İSY”, işletmeler için sesli arama süreçlerini otomatikleştiren İnteraktif Sesli Yanıt anlamına gelir. Müşteriye, bir arama sırasında Son Kullanıcınızla etkileşime girmesine olanak tanıyan 2 yönlü bir iletişim kanalı sağlar. İSY, Müşteri tarafından Son Kullanıcıya (“Giden İSY”) veya Son Kullanıcı tarafından Müşterinin Sesli İletişim Numarasına (“Gelen İSY”) başlatılabilir.

“Ücrete Tabi Olay”, taraflar arasında aksi kararlaştırılmadıkça, son kullanıcı veya telesekreter tarafından cevaplanan her bir oluşturulmuş çağrının 60 saniyesini ifade eder.

Müşteri, kiralanan her bir INFOBIP Sesli Numara için, Taraflar arasında kararlaştırıldığı üzere, işbu Sözleşme uyarınca aylık bir ücret ödeyecektir.

“Arayan Kimliği”, Son Kullanıcının telefon numarasını ve/veya Son Kullanıcıya gösterilmek üzere Müşteri tarafından tahsis edilen telefon numarasını ifade eder. Arayan kimliğinin gösterilmesi Ağ Operatörünün özelliklerine bağlı olacaktır.

“**Ağ Operatörü**”, GSM tabanlı mobil ve sabit telefon ağı işleten ve abone tabanına mobil telefon hizmetleri sunan herhangi bir şirketi ifade eder.

“**Telesekreter tespiti**”, çağrıyı makinenin mi yoksa insanın mı cevapladığını tespit eden isteğe bağlı bir eklenti olan INFOBIP Hizmetini ifade eder. Çağrının yanıtlanması durumunda ek olarak talep başına ücretlendirilir.

“**Sesli İletişim Numarası**”, INFOBIP tarafından Ağ Operatörlerinden kiralanan ve Müşteriye alt kiralama yoluyla tahsis edilen telefon numarasını ifade eder. Müşteri, ilgili pazardaki yerel telekom düzenlemelerine bağlı olarak Sesli İletişim Numarasını Son Kullanıcılardan Gelen çağrıları almak için veya Giden çağrılarda Arayan Kimliği olarak kullanabilir.

“**Gelen çağrı**”, Son Kullanıcı tarafından Sesli İletişim Numarasına başlatılan çağrıyı ifade eder. Bu çağrı, Ağ operatörü tarafından INFOBIP Platformuna yönlendirilecektir. INFOBIP Platformu, Ağ Operatörü tarafından yönlendirilen çağrıyı kaydettiğinde, INFOBIP, Müşterinin yapılandırma kurulumuna uygun olarak çağrıyı işleyecektir.

“**Giden çağrı**”, Müşteri tarafından başlatılan ve INFOBIP Platformunun Son Kullanıcıya doğru sonlandırılmak üzere Ağ Operatörüne yönlendireceği çağrıyı ifade eder.

Tek tuşla arama

1. Hizmet açıklaması

Infobip tek tuşla arama hizmeti, Müşterinin iki hedef numaraya (sabit hat veya mobil telefon abone numaraları) iki giden arama başlatmasını ve yanıtlanması durumunda aranan tarafları görüşmeye dahil etmesini sağlar.

Numaraların hangi sırayla aranacağı, tek tuşla arama çözüm tasarımı ve Müşterinin talebi ile tanımlanır.

Hizmet aşağıdakileri içerir:

- Teknik destek.
- Müşterinin talebi üzerine, arayan kimliği olarak kullanılmak ve aranan hedef telefon numaralarına sunulmak üzere Sesli İletişim Numarası sağlanması.
- Müşteri, çağrıyı makinenin mi yoksa insanın mı cevapladığını tespit etmek için Telesekreter algılamayı kullanmayı seçebilir.
- INFOBIP tarafından sağlanan bu hizmetlerin faturalandırılması

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer Tek Tuşla Arama Hizmeti Özellikleri

Müşteri, kiralanan her bir INFOBIP Sesli İletişim Numarası için, işbu Sözleşme uyarınca Taraflar arasında kararlaştırıldığı şekilde aylık bir ücret ödeyecektir.

“**Ücrete Tabi Olay**”, taraflar arasında aksi kararlaştırılmadıkça, son kullanıcı veya telesekreter tarafından cevaplanan her bir oluşturulmuş çağrının 60 saniyesini ifade eder.

“**Arayan Kimliği**”, Son Kullanıcının telefon numarasını ve/veya Son Kullanıcıya gösterilmek üzere Müşteri tarafından tahsis edilen telefon numarasını ifade eder. Arayan kimliğinin gösterilmesi Ağ Operatörünün özelliklerine bağlı olacaktır;

“**Ağ Operatörü**”, GSM tabanlı mobil ve sabit telefon ağı işleten ve abone tabanına mobil telefon hizmetleri sunan herhangi bir şirketi ifade;

“**Telesekreter tespiti**”, çağrıyı makinenin mi yoksa insanın mı cevapladığını tespit eden isteğe bağlı bir eklenti olan INFOBIP Hizmetini ifade eder. Çağrının yanıtlanması durumunda ek olarak talep başına ücretlendirilir.

“**Sesli İletişim Numarası**”, INFOBIP tarafından Ağ Operatörlerinden kiralanan ve Müşteriye alt kiralama yoluyla tahsis edilen telefon numarasını ifade eder. Müşteri, ilgili pazardaki yerel telekom düzenlemelerine bağlı olarak Sesli İletişim Numarasını Son Kullanıcılardan Gelen çağrılar almak için veya Giden çağrılarda Arayan Kimliği olarak kullanabilir.

“**Giden çağrı**”, Müşteri tarafından başlatılan ve INFOBIP Platformunun Son Kullanıcıya doğru sonlandırılmak üzere Ağ Operatörüne yönlendireceği çağrıyı ifade eder.

Numara Gizleme

1. Hizmet açıklaması

Numara Gizleme, telefon numaralarını (mobil veya sabit hat) kullanan iki tarafın, Arayan Kimliklerini birbirlerine göstermeden telefon üzerinden bir görüşme yapmalarını sağlayan bir çözümdür. Numara Gizleme, Müşterinin Platformundan alınan yanıtla göre gelen çağrılar dinamik olarak yönlendirilmesini sağlar.

Müşteri tarafından Infobip'ten kiralanan Sesli İletişim Numarasına çağrı geldiğinde, Infobip Numara Gizleme platformu Müşterinin Platformuna alınan çağrı hakkında bilgi içeren HTTP isteği gönderir. Yanıt olarak, Infobip platformu:

- Gelen çağrının yönlendirileceği telefon numarasını alır veya
- Numara Gizleme çözüm tasarımına uygun olarak ve Müşteri ile önceden kararlaştırılmışsa önceden kaydedilmiş ses dosyasını çalar,

- Müşteriyle kararlaştırıldığı şekilde ve çözüm tasarımına uygun olarak diğer tüm akışları gerçekleştirir.

Gelen çağrı, b) bölümünde açıklanan Müşterinin yanıtında alınan telefon numarasına köprülenir; ancak, Müşterinin Platformundan yanıt gelmemesi veya geç gelmesi nedeniyle çağrı yönlendirmenin gecikmesi durumunda Infobip sorumlu tutulamaz.

Ücretlendirme, çağrı oluşturulduktan sonra başlar, yani a) gelen çağrı Son Kullanıcıya yönlendirilir ve bağlantı kurulur veya b) önceden kaydedilmiş ses dosyası çalınmak üzere serbest bırakılır.

Numara Gizleme aşağıdakileri içerir:

- Sesli İletişim Numarasının sağlanması.
- Teknik destek.
- INFOBIP tarafından sağlanan bu hizmetlerin faturalandırılması

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer Numara Gizleme Hizmeti Özellikleri

Müşteri, kiralanan her bir INFOBIP Sesli İletişim Numarası için, işbu Sözleşme uyarınca Taraflar arasında kararlaştırıldığı şekilde aylık bir ücret ödeyecektir.

“**Ücrete Tabi Olay**”, taraflar arasında aksi kararlaştırılmadıkça, son kullanıcı veya telesekreter tarafından cevaplanan her bir oluşturulmuş çağrının 60 saniyesini ifade eder.

“**Arayan Kimliği**”, Son Kullanıcının telefon numarasını ve/veya Son Kullanıcıya gösterilmek üzere Müşteri tarafından tahsis edilen telefon numarasını ifade eder. Arayan kimliğinin gösterilmesi Ağ Operatörünün özelliklerine bağlı olacaktır;

“**Ağ Operatörü**”, GSM tabanlı mobil ve sabit telefon ağı işleten ve abone tabanına mobil telefon hizmetleri sunan herhangi bir şirketi ifade;

“**Dinamik çağrı yönlendirme**”, Infobip Numara Gizleme Platformunun, bir sesli çağrıyı hedef numaraya yönlendirmeden önce, Müşterinin platformuna hedef numarayı talep eden bir sorgu gönderdiği ve Müşterinin platformunun Infobip Numara Gizleme Platformuna yanıt verdiği çağrı yönlendirmeyi ifade eder.

“**Infobip Numara Gizleme Platformu**”, Numara Gizleme çözümünün uygulanmasını sağlayan **INFOBIP Platformunun** bir parçasıdır

“**Ses Numarası**”, INFOBIP tarafından Ağ Operatörlerinden kiralanan ve Müşteriye alt kiralama yoluyla tahsis edilen telefon numarasını ifade eder. Müşteri, ilgili pazardaki yerel telekom düzenlemelerine bağlı olarak Sesli İletişim Numarasını

Son Kullanıcılardan Gelen çağrılar almak için veya Giden çağrılarda Arayan Kimliği olarak kullanabilir.

“**Gelen çağrı**”, Son Kullanıcı tarafından Sesli İletişim Numarasına başlatılan çağrıyı ifade eder. Bu çağrı, Ağ operatörü tarafından INFOBIP Platformuna yönlendirilecektir. INFOBIP Platformu, Ağ Operatörü tarafından yönlendirilen çağrıyı kaydettiğinde, INFOBIP, Müşterinin yapılandırma kurulumuna uygun olarak çağrıyı işleyecektir.

OBP Birleştirme

1. Hizmet açıklaması

Infobip OBP Birleştirme hizmeti, Müşterinin ses platformu, INFOBIP ve diğer Ağ Operatörleri arasındaki Gelen ve Giden aramalardan oluşur.

Infobip OBP Birleştirme hizmeti, Müşterinin:

- INFOBIP Platformunu kullanarak ses özellikli platformundan hedef numaralara (sabit hat veya mobil telefon abone numaraları) giden çağrılar başlatmasına,
- Sabit hat veya mobil telefon abone numaralarından INFOBIP numaralarına gelen ve Müşterinin ses özellikli platformuna yönlendirilen çağrılar almasına olanak sağlar.

Müşteri Platformu, OBP (Oturum Başlatma Protokolü) kullanılarak Infobip Platformu ile entegre edilir.

OBP Birleştirme aşağıdakileri içerir:

- Teknik destek.
- Müşterinin talebi üzerine, arayan kimliği olarak kullanılmak ve aranan hedef telefon numarasına sunulmak üzere Sesli İletişim Numarası sağlanması
- INFOBIP tarafından sağlanan bu hizmetlerin faturalandırılması

Infobip OBP Birleştirme hizmetleri genel olarak internet bağlantıları ile çalışmak üzere tasarlanmıştır. Müşterinin internet hizmet sağlayıcısının VoIP hizmetlerinin kullanımına kısıtlamalar getirmesi halinde, Infobip, OBP Birleştirme hizmetinin Müşteri tarafından kullanımına internet hizmet sağlayıcılarının herhangi biri veya tamamı tarafından izin verildiğini beyan veya garanti etmez.

Infobip OBP Birleştirme hizmetlerinin uyumsuz olabileceği başka hizmetler de olabilir. Bazı geniş bant hizmet sağlayıcıları, OBP Birleştirme Hizmetlerini kullanarak iletişimin iletilmesini engelleyen modemler sunabilir. Infobip, OBP Birleştirme Hizmetlerinin tüm geniş bant hizmetleriyle uyumlu olacağını garanti

etmez ve Hizmetlerin herhangi bir geniş bant hizmetiyle uyumluluğuna ilişkin açık veya zımni garantileri açıkça reddeder.

Infobip OBP Birleştirme hizmeti, Müşterinin ses platformu, INFOBIP ve diğer Ağ Operatörleri arasındaki Gelen ve Giden aramalardan oluşur.

Infobip OBP Birleştirme hizmeti, Müşterinin:

- INFOBIP Platformunu kullanarak ses özellikli platformundan hedef numaralara (sabit hat veya mobil telefon abone numaraları) giden çağrılar başlatmasına,
- Sabit hat veya mobil telefon abone numaralarından INFOBIP numaralarına gelen ve Müşterinin ses özellikli platformuna yönlendirilen çağrılar almasına olanak sağlar.

Müşteri Platformu, OBP (Oturum Başlatma Protokolü) kullanılarak Infobip Platformu ile entegre edilir.

OBP Birleştirme aşağıdakileri içerir:

- Teknik destek.
- Müşterinin talebi üzerine, arayan kimliği olarak kullanılmak ve aranan hedef telefon numarasına sunulmak üzere Sesli İletişim Numarası sağlanması
- INFOBIP tarafından sağlanan bu hizmetlerin faturalandırılması

Infobip OBP Birleştirme hizmetleri genel olarak internet bağlantıları ile çalışmak üzere tasarlanmıştır. Müşterinin internet hizmet sağlayıcısının VoIP hizmetlerinin kullanımına kısıtlamalar getirmesi halinde, Infobip, OBP Birleştirme hizmetinin Müşteri tarafından kullanımına internet hizmet sağlayıcılarının herhangi biri veya tamamı tarafından izin verildiğini beyan veya garanti etmez.

Infobip OBP Birleştirme hizmetlerinin uyumsuz olabileceği başka hizmetler de olabilir. Bazı geniş bant hizmet sağlayıcıları, OBP Birleştirme Hizmetlerini kullanarak iletişimin iletilmesini engelleyen modemler sunabilir. Infobip, OBP Birleştirme Hizmetlerinin tüm geniş bant hizmetleriyle uyumlu olacağını garanti etmez ve Hizmetlerin herhangi bir geniş bant hizmetiyle uyumluluğuna ilişkin açık veya zımni garantileri açıkça reddeder.

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer OBP Birleştirme Hizmeti Özellikleri

Müşteri:

- Kiralanan her bir INFOBIP Sesli İletişim Numarası için, Taraflar arasında kararlaştırıldığı üzere, işbu Sözleşme uyarınca aylık bir ücret,

- Müşterinin oluşturduğu her OBP Birleştirme kanalı için aylık bir ücret ödeyecektir. OBP Birleştirme kanalları, konuma bağlı olarak farklı faturalandırma planı seçenekleri ile sunulabilir.

“**Müşteri Platformu**”, Müşterinin Müşteri hizmetlerini çalıştırmak için kullandığı sistemdir.

“**OBP protokolü**” Oturum Başlatma Protokolü (OBP), internet üzerinden sesli aramalar gibi gerçek zamanlı oturumları başlatmak, sürdürmek, değiştirmek ve sonlandırmak için kullanılan bir sinyalleşme protokolüdür.

“**OBP Birleştirme kanalı**”, Müşterinin OBP Birleştirme kanalında tek bir çağrı için kullanılan bir hattır. Müşteri aynı anda birden fazla arama yapmak istemesi halinde, bu eşzamanlı aramaların her biri için bir OBP Birleştirme kanalına ihtiyaç duyacaktır.

“**Ücrete Tabi Olay**”, taraflar arasında aksi kararlaştırılmadıkça, son kullanıcı veya telesekreter tarafından cevaplanan her bir oluşturulmuş çağrının 60 saniyesini ifade eder.

“**Arayan Kimliği**”, Son Kullanıcının telefon numarasını ve/veya Son Kullanıcıya gösterilmek üzere Müşteri tarafından tahsis edilen telefon numarasını ifade eder. Arayan kimliğinin gösterilmesi Ağ Operatörünün özelliklerine bağlı olacaktır.

“**Ağ Operatörü**”, GSM tabanlı mobil ve sabit telefon ağı işleten ve abone tabanına mobil telefon hizmetleri sunan herhangi bir şirketi ifade eder.

“**Giden çağrı**”, Müşteri tarafından başlatılan ve INFOBIP Platformunun Son Kullanıcıya doğru sonlandırılmak üzere Ağ Operatörüne yönlendireceği çağrıyı ifade eder.

“**Gelen çağrı**”, Son Kullanıcı tarafından Sesli İletişim Numarasına başlatılan çağrıyı ifade eder. Bu çağrı, Ağ operatörü tarafından INFOBIP Platformuna yönlendirilecektir. INFOBIP Platformu, Ağ Operatörü tarafından yönlendirilen çağrıyı kaydettiğinde, INFOBIP, Müşterinin yapılandırma kurulumuna uygun olarak çağrıyı işleyecektir.

“**IP adresi**”, bir ağa bağlı ağ donanımı için tanımlayıcı olan numarayı ifade eder. IP adresi, bir cihazın İnternet üzerinden diğer cihazlarla iletişim kurmasını sağlar.

“**Statik-Genel IP adresi**”, bir IP adresi hizmet sağlayıcısı tarafından İnternet üzerinden küresel olarak erişilebilen bir cihaza atanan ve Müşterinin kendi adına temin etmesi gereken kalıcı bir numaradır.

“**Ses Numarası**”, INFOBIP tarafından Ağ Operatörlerinden kiralanan ve Müşteriye alt kiralama yoluyla tahsis edilen telefon numarasını ifade eder. Müşteri, ilgili

pazardaki yerel telekom düzenlemelerine bağılı olarak Sesli İletişim Numarasını Son Kullanıcılardan Gelen çağrılarını almak için veya Giden çağrılarda Arayan Kimliği olarak kullanabilir.

3. ABD Sınırsız Planı Adil Kullanım Politikası

Infobip'in OBP Birleştirme hizmetleri için “sınırsız” kanal planı sunduğı durumlarda (yalnızca ABD), Adil Kullanım Politikası giden dakikaları OBP Birleştirme kanalı başına ayda 4.000 ile sınırlar. Hesaplama, bir faturalandırma döngüsündeki toplam giden dakikaların toplam OBP Birleştirme kanallarına bölünmesiyle yapılır. Müşteri, birden fazla işletme veya müşteri arasında trafiğı toplamak veya diğeri müşterilere hizmet satmak için sınırsız kanal planlarını kullanamaz. Hizmet Sağlayıcıların veya İnternet Telefon Hizmet Sağlayıcılarının (ITHS'ler) sınırsız kanal planlarını kullanmaları yasaktır. Müşterinin Adil Kullanım Politikasını iki ay üst üste aşması durumunda, sınırsız planla yapılandırılmış tüm OBP Birleştirmeleri Infobip'in takdirine bağılı olarak devre dışı bırakılabilir.

4. Otomatik arama ve toplu çağrı

Infobip tarafından yazılı onay verilmedikçe, Infobip OBP Birleştirme hizmetlerinde otomatik çeviriciler, sürekli çağrı oturumu bağlantısı, faks yayını, toplu faks, toplu çağrı faaliyetlerine veya diğeri toplu yapılan faaliyetlere izin verilmez. Infobip'in Müşterinin yukarıdaki yasakları ihlal edebileceğine dair makul şüphesi olması halinde, Infobip tamamen kendi takdirine bağılı olarak Müşteri Hizmetlerinin değiştirilmesi, askıya alınması veya iptal edilmesiyle sonuçlanabilecek iyileştirici önlemler alabilir.

5. Kısa süreli çağrılar

Kısa Süreli çağrı, süresi altı (6) saniye veya daha kısa olan tamamlanmış bir çağrıdır. Kısa Süre yüzdesi, Kısa Süreli çağrı sayısının tamamlanan toplam çağrı sayısına bölünmesiyle elde edilir. Infobip'e Kısa Süreli trafik gönderilmesi durumunda, herhangi bir faturalandırma döngüsü boyunca Kısa Süreli çağrılarının sayısı yüzde yirmiye (20) geçmemelidir (“KS Eşiğı”).

Çağrı Yönlendirme

1. Hizmet açıklaması

Çağrı Yönlendirme, INFOBIP'in Müşterinin gelen çağrılar için esnek yönlendirme stratejileri tanımlamasını sağlayan hem web hem de API arayüzlerinden oluşan hizmetidir.

Çağrı Yönlendirme Hizmeti şunları içerir:

- İhtiyaç duyulması halinde Sesli İletişim Numarasının sağlanması
- INFOBIP Platformundaki güzergahların yapılandırılması
- Sesli İletişim Numaralarının Çağrı Yönlendirme Yollarıyla İlişkilendirilmesi
- INFOBIP tarafından sağlanan hizmetlerin faturalandırılması
- Teknik destek.

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer Çağrı Yönlendirme Hizmeti Özellikleri

“Ücrete Tabi Olay”, taraflar arasında aksi kararlaştırılmadıkça, son kullanıcı veya telesekreter tarafından cevaplanan her bir oluşturulmuş çağrının 60 saniyesini ifade eder.

“Müşteri Platformu”, Müşterinin Müşteri hizmetlerini çalıştırmak için kullandığı sistemdir.

“Sesli İletişim Numarası”, INFOBIP tarafından Ağ Operatörlerinden kiralanan ve Müşteriye alt kiralama yoluyla tahsis edilen telefon numarasını ifade eder. Müşteri, ilgili pazardaki yerel telekom düzenlemelerine bağlı olarak Sesli İletişim Numarasını Son Kullanıcılardan Gelen çağrıları almak için veya Giden çağrılarda Arayan Kimliği olarak kullanabilir.

“Arayan Kimliği”, Son Kullanıcının telefon numarasını ve/veya Son Kullanıcıya gösterilmek üzere Müşteri tarafından tahsis edilen telefon numarasını ifade eder. Arayan kimliğinin gösterilmesi Ağ Operatörünün özelliklerine bağlı olacaktır.

“Ağ Operatörü”, GSM tabanlı mobil ve sabit telefon ağı işleten ve abone tabanına mobil telefon hizmetleri sunan herhangi bir şirketi ifade eder.

“Giden çağrı”, Müşteri tarafından başlatılan ve INFOBIP Platformunun Son Kullanıcıya doğru sonlandırılmak üzere Ağ Operatörüne yönlendireceği çağrıyı ifade eder.

“Gelen çağrı”, Son Kullanıcı tarafından Sesli İletişim Numarasına başlatılan çağrıyı ifade eder. Bu çağrı, Ağ operatörü tarafından INFOBIP Platformuna yönlendirilecektir. INFOBIP Platformu, Ağ Operatörü tarafından yönlendirilen çağrıyı kaydettiğinde, INFOBIP, Müşterinin yapılandırma kurulumuna uygun olarak çağrıyı işleyecektir.

Arayan Adını Gösterme Hizmeti (“AA”)

1. Hizmet açıklaması

INFOBIP AA hizmeti, her ikisi de INFOBIP ABD Sesli İletişim Numaraları üzerinde olmak üzere iki şekilde kullanılabilir.

Yani, INFOBIP AA hizmeti Müşterinin:

- Giden aramalar için kullanılan bir INFOBIP ABD Sesli İletişim Numarasına bir arama adı ilişkilendirmesine
- Infobip ABD Sesli İletişim Numarasına gelen ABD içi aramalarda arayan adını aramasına olanak sağlar.

INFOBIP AA hizmeti aşağıdakilerden oluşur:

- Teknik destek.
- Müşterinin talebi üzerine ABD'den bir INFOBIP Sesli İletişim Numarası üzerinden AA Hizmetlerinin sağlanması
- INFOBIP tarafından sağlanan bu hizmetlerin faturalandırılması

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer AA Hizmeti Özellikleri

Müşteri:

- ABD'de kiralanan her bir INFOBIP Sesli İletişim Numarasında AA Gösterme Hizmetinin aktivasyonu ve bakımı için, Taraflar arasında kararlaştırıldığı üzere, Sözleşmeye uygun olarak aylık bir ücret ödeyecektir.

“AA Depolama”, Giden çağrılarını yerleştirmek için kullanılan bir INFOBIP Sesli İletişim Numarasına belirli bir çağrı adı atama özelliğini ifade eder.

“AA Gösterme”, bir Infobip ABD Sesli İletişim Numarasına gelen ABD içi aramalarda arama adını arama özelliğini ifade eder.

“Sesli İletişim Numarası”, INFOBIP tarafından Ağ Operatörlerinden kiralanan ve Müşteriye alt kiralama yoluyla tahsis edilen telefon numarasını ifade eder. Müşteri, ilgili pazardaki yerel telekom düzenlemelerine bağlı olarak Sesli İletişim Numarasını Son Kullanıcılardan Gelen çağrılarını almak için veya Giden çağrılarda Arayan Kimliği olarak kullanabilir.

“Giden çağrı”, Müşteri tarafından başlatılan ve INFOBIP Platformunun Son Kullanıcıya doğru sonlandırılmak üzere Ağ Operatörüne yönlendireceği çağrıyı ifade eder.

“Gelen çağrı”, Son Kullanıcı tarafından Sesli İletişim Numarasına başlatılan çağrıyı ifade eder. Bu çağrı, Ağ operatörü tarafından INFOBIP Platformuna yönlendirilecektir. INFOBIP Platformu, Ağ Operatörü tarafından yönlendirilen çağrıyı kaydettiğinde, INFOBIP, Müşterinin yapılandırma kurulumuna uygun olarak çağrıyı işleyecektir.

3. Hizmet Koşulları

Veri Sahipliđi. Müşteri, Infobip veritabanlarındaki (Müşteri tarafından saklanan AA Verileri dışında) ve harici veritabanlarındaki AA verilerinin, söz konusu AA verilerini bu veritabanlarında kullanıma sunan kişi veya kuruluşların mülkiyetinde kaldığını ve bu kişi veya kuruluşların, söz konusu AA verilerini ekleme, silme ve değıştirme yetkisinin yanı sıra söz konusu AA verilerini yayınlama veya yayınlamama hakkı da dahil olmak üzere söz konusu AA verileri üzerinde tam kontrol ve yetkiye sahip olduğunu kabul ve beyan eder.

Yanıtların Kullanımı. Müşteri, AA Gösterme sorgularına verilen Yanıtların Müşteri tarafından yalnızca AA Abonelerine arama bazında, sorgulanan AA veritabanındaki bir hat numarasıyla ilişkili kişi veya kuruluşun adını (veya diğer abone tanımlayıcı bilgileri) sağlamak amacıyla kullanılacağını kabul eder. Bu amaçla Müşteri, Infobip'in ve söz konusu yanıtta verilerin sahibi olan kuruluşun açık yazılı onayı alınmadan, söz konusu yanıtın Müşteri tarafından veya Müşteri aracılığıyla bu yanıtla erişim sağlayan Müşterinin AA aboneleri dışında herhangi bir kişi veya kuruluş tarafından bir araya getirilmeyeceğini, satılmayacağını, saklanmayacağını, önbelleğe alınmayacağını veya başka bir amaçla kullanılmayacağını kabul eder.

Gizlilik. Müşteri, bu Hizmet Tanımı kapsamındaki yanıtlardan aldığı her türlü verinin Gizli Bilgi olarak kabul edileceğini kabul eder.

Infobip Ek Garanti Retleri. Infobip, söz konusu AA verilerini Infobip veritabanında depolanmak üzere sağlayan AA verilerinin sahiplerinden, söz konusu AA verilerinin doğruluğunu sağlamak için ticari olarak makul çabayı göstermelerini talep edecektir. Yukarıdaki hükümlere bakılmaksızın, Infobip, HERHANGİ BİR Infobip Veritabanında, ek veritabanlarında veya harici veritabanlarında bulunan AA verilerinin eksiksiz veya doğru olduğuna dair açık veya zımni hiçbir garanti vermez ve Infobip'in bu tür AA verilerinin doğru veya yanlış olmasıyla ilgili hiçbir sorumluluğu yoktur.

Müşteri Tazminatları. Müşteri, (a) bu Hizmet Tanımı uyarınca alınan herhangi bir veritabanı Yanıtının Müşteri tarafından herhangi bir şekilde kullanılması, söz konusu kullanımın bu Hizmet Tanımını önemli ölçüde ihlal etmesi halinde ve (b) Müşterinin AA abonelerinin söz konusu veritabanı yanıtlarının uygunsuz kullanımına ilişkin tüm talepleri karşısında tazminat ödemekle yükümlü olacaktır.

Viber Business Çağrıları

1. Hizmet açıklaması

Infobip Viber Business Çağrı hizmetleri, Müşterinin Viber kullanıcılarının kendi Viber uygulamaları içinde başlattıkları sesli çağrıları almasını sağlar.

Viber Business Çağrıları aşağıdakileri içerir:

- Müşterinin talebi üzerine Viber Sesli İletişim Numarasının ve Viber Business Çağrılar Hizmetinin sağlanması
- INFOBIP Platformunun yapılandırılması
- INFOBIP tarafından sağlanan bu hizmetlerin faturalandırılması
- Teknik destek.

INFOBIP Hizmetlerinin sağlanmasında ve Sözleşme kapsamında belirtilen hükümlere ek olarak, INFOBIP:

- INFOBIP'in sağlanmasına ilişkin tüm INFOBIP Hizmetleri Ücretleri için Müşteriye fatura düzenleyecek
- INFOBIP Hizmetlerinin işlerliğini sağlamak için Viber ile tüm sözleşmeye dayalı ilişkileri yönetecektir.

Müşterinin yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla, Müşteri ayrıca:

- INFOBIP tarafından sağlanan tüm teknik ve sözleşme ile ilgili formları uygun şekilde doldurarak tüm yapılandırma bilgilerini sağlayacağını,
- Kendi bilgi sistemlerinin INFOBIP Platformuna ve INFOBIP Platformundan çağrı başlatmak ve almak üzere uygun şekilde yapılandırılmasını, tasarlanmasını ve geliştirilmesini sağlayacağını,
- Daha büyük bir trafik hacmini birkaç gün önceden duyuracağını ve
- Tüm ödeme yükümlülüklerini yerine getireceğini taahhüt eder.

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer Viber Business Çağrılar Hizmeti Özellikleri

Müşteri, VIBER Sesli İletişim Numarası ve gelen çağrı trafiği için işbu Sözleşme uyarınca Taraflar arasında kararlaştırıldığı şekilde aylık bir ücret ödeyecektir.

“Gelen çağrı”, Viber Son Kullanıcısı tarafından Viber Sesli İletişim Numarasına başlatılan çağrıyı ifade eder. Bu çağrı, VIBER tarafından INFOBIP Platformuna yönlendirilecektir. INFOBIP Platformu, VIBER tarafından yönlendirilen çağrıyı kaydettiğinde, INFOBIP, Müşterinin yapılandırma kurulumuna uygun olarak çağrıyı işleyecektir.

“Ücrete Tabi Olay”, taraflar arasında aksi kararlaştırılmadıkça, son kullanıcı veya Müşterinin uygulaması tarafından cevaplanan her bir oluşturulmuş çağrının 60 saniyesini ifade eder.

“Yinelenen Ücret Gerektiren Olay”, Viber Sesli İletişim, Numarasının bakımı ve Müşteri için saklı tutulması için yapılan düzenli ödemeyi ifade eder.

“Viber Sesli İletişim Numarası”, Müşteri tarafından istenen özellikler için Viber tarafından sağlanan en fazla 10 haneli özel numarayı ifade eder.

Yazılı olarak aksi kararlaştırılmadıkça, Infobip'in Müşteriye Infobip Hizmetlerinin kullanımı için tahsis ettiği herhangi bir Viber Sesli İletişim Numarası sadece Infobip Hizmetleri için kullanılabilir ve Infobip dışındaki sağlayıcılar tarafından sunulan herhangi bir hizmet için kaydedilemez. Farklı bir sağlayıcı tarafından sunulan bu hizmet Infobip portföyünün bir parçası olmasa bile Infobip Viber Sesli İletişim Numaraları kullanılmayacaktır.

Gelen çağrılar - Telefon numarasına/IP Adresine yönlendirme

1. Hizmet açıklaması

Infobip Sesli İletişim Numaraları - Telefon Numarasına/IP Adresine Yönlendirme hizmetleri, Son Kullanıcı tarafından Sesli iletişim numarasına yapılan gelen çağrının, Müşterinin INFOBIP platformundaki yapılandırma kurulumuna uygun olarak, sırasıyla Müşterinin belirlediği telefon numarasına, Müşterinin belirlediği Statik-Genel IP adresine yönlendirilmesini ifade eder.

Hizmet aşağıdakileri içerir:

- Sesli İletişim Numarasının sağlanması.
- Teknik destek.
- INFOBIP tarafından sağlanan bu hizmetlerin faturalandırılması

2. Ücrete Tabi Olay ve Diğer Gelen Çağrılar-Telefon Numarasına/IP Adresine Yönlendirme Hizmeti Özellikleri

Müşteri, kiralanan her bir INFOBIP Sesli İletişim Numarası için, işbu Sözleşme uyarınca Taraflar arasında kararlaştırıldığı şekilde aylık bir ücret ödeyecektir.

“**Ücrete Tabi Olay**”, taraflar arasında aksi kararlaştırılmadıkça, son kullanıcı veya telesekreter tarafından cevaplanan her bir oluşturulmuş çağrının 60 saniyesini ifade eder.

“**Ağ Operatörü**”, GSM tabanlı mobil ve sabit telefon ağı işleten ve abone tabanına mobil telefon hizmetleri sunan herhangi bir şirketi ifade;

“**IP adresi**”, bir ağa bağlı ağ donanımı için tanımlayıcı olan numarayı ifade eder. IP adresi, bir cihazın İnternet üzerinden diğer cihazlarla iletişim kurmasını sağlar.

“**Statik-Genel IP adresi**”, bir IP adresi hizmet sağlayıcısı tarafından İnternet üzerinden küresel olarak erişilebilen bir cihaza atanan ve Müşterinin kendi adına temin etmesi gereken kalıcı bir numaradır.

“**OBP protokolü**” Oturum Başlatma Protokolü (OBP), internet üzerinden sesli aramalar gibi gerçek zamanlı oturumları başlatmak, sürdürmek, değiştirmek ve sonlandırmak için kullanılan bir sinyalleşme protokolüdür.

“**Sesli İletişim Numarası**”, INFOBIP tarafından Ağ Operatörlerinden kiralanan ve Müşteriye alt kiralama yoluyla tahsis edilen telefon numarasını ifade eder. Müşteri, ilgili pazardaki yerel telekom düzenlemelerine bağlı olarak Sesli İletişim Numarasını Son Kullanıcılardan Gelen çağrılar almak için veya Giden çağrılarda Arayan Kimliği olarak kullanabilir.

“**Gelen çağrı**”, Son Kullanıcı tarafından Sesli İletişim Numarasına başlatılan çağrıyı ifade eder. Bu çağrı, Ağ operatörü tarafından INFOBIP Platformuna yönlendirilecektir. INFOBIP Platformu, Ağ Operatörü tarafından yönlendirilen çağrıyı kaydettiğinde, INFOBIP, Müşterinin yapılandırma kurulumuna uygun olarak çağrıyı işleyecektir.

Cevapsız çağrı sesli iletişim hizmeti açıklaması

1. Hizmet açıklaması

“**Cevapsız çağrı hizmeti**”, Son Kullanıcı tarafından yapılan ve Müşterinin Infobip platformundaki yapılandırma kurulumuna uygun olarak çağrıya cevap verilmeyen gelen çağrıyı ifade eder. Çağrı kaydedildikten sonra, INFOBIP Platformu, Son Kullanıcı telefon numarası, aranan sesli iletişim numarası ve çağrının zaman damgası hakkında bilgi sağlayarak Müşteri platformunu uyarır.

Sesli İletişim Hizmeti aşağıdakileri içerir:

- Sesli iletişim numarasının sağlanması.
- Teknik destek.
- INFOBIP tarafından sağlanan bu hizmetlerin faturalandırılması

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer Cevapsız Çağrı Sesli İletişim Hizmeti Özellikleri

“**Ücrete Tabi Olay**”, Gelen çağrılar almak üzere yapılandırılmış sesli iletişim numarası için ödenecek aylık ücreti ifade eder.

“**Ağ Operatörü**”, GSM tabanlı mobil ve sabit telefon ağı işleten ve abone tabanına mobil telefon hizmetleri sunan herhangi bir şirketi ifade;

“**Müşteri Platformu**”, Müşterinin Müşteri hizmetlerini çalıştırmak için kullandığı sistemdir.

“**Sesli İletişim Numarası**”, INFOBIP tarafından Ağ Operatörlerinden kiralanan ve Müşteriye alt kiralama yoluyla tahsis edilen telefon numarasını ifade eder. Müşteri,

ilgili pazardaki yerel telekom düzenlemelerine bağı olarak Sesli İletişim Numarasını Son Kullanıcılardan Gelen çağrılar almak için veya Giden çağrılarda Arayan Kimliği olarak kullanabilir.

“**Gelen çağrı**”, Son Kullanıcı tarafından Sesli İletişim Numarasına başlatılan çağrıyı ifade eder. Bu çağrı, Ağ operatörü tarafından INFOBIP Platformuna yönlendirilecektir. INFOBIP Platformu, Ağ Operatörü tarafından yönlendirilen çağrıyı kaydettiğinde, INFOBIP, Müşterinin yapılandırma kurulumuna uygun olarak çağrıyı işleyecektir.

Müşteri, kiralanan her bir INFOBIP Sesli İletişim Numarası için, işbu Sözleşme uyarınca Taraflar arasında kararlaştırıldığı şekilde aylık bir ücret ödeyecektir.

Ses ve Video Kaydetme

1. Hizmet açıklaması

Infobip Ses Kayıt Hizmeti, müşterilerin Infobip'ten kiraladıkları sesli iletişim numaralarına Infobip platformunu kullanarak başlattıkları veya son kullanıcıların Infobip altyapısı üzerinden başlattıkları aramaların kayıt altına alınmasını sağlar.

Özellikleri:

Taraflarca yazılı olarak farklı bir şekilde kararlaştırılmadıkça, Müşteriye varsayılan olarak ve yazılı olarak aksi yönde INFOBIP'e talimat vermedikçe, Infobip'in Ses Kayıt özelliğini (“Kayıt Sınırı”) kullanarak maksimum 10 (on) eşzamanlı çağrı sınırına tabi olacaktır. Bu eşiğin karşılandığı ve Ses Kayıt özelliği aracılığıyla kaydedilen 10 (on veya talimat verildiği takdirde daha fazla) eşzamanlı aramanın olduğu herhangi bir anda, Müşteri tarafından verilen açık talimata bağı olarak sonraki her arama reddedilecek veya Ses Kayıt özelliği olmadan kabul edilecektir. Müşteri tarafından Infobip'e böyle bir talimat verilmemesi durumunda, bu tür sonraki aramalar reddedilecektir.

İstisnai olarak, Infobip'in Conversations çözümü aracılığıyla Ses Kaydı özelliğini kullanan Müşteriler için Kayıt Sınırı, yukarıda belirtildiği gibi 10 eşzamanlı çağrı olarak belirlenmeyecek, bunun yerine söz konusu Müşteri tarafından satın alınan Conversations hizmeti lisans sayısına eşit olacaktır.

Ücrete Tabi Olay ve diğ er Kayıt Özellikleri

Conversations Full çözümü kapsamındaki kayıt ücretleri

Kayıt, Conversations Full çözümü lisans ücretine dahildir ve bunun için Müşterilerden ayrıca ücret alınmaz.

Kayıt depolama, günlük olarak, yani 24 (yirmi dört) saatlik bir süre boyunca depolanan çağrı kayıtlarının GB (gigabayt) başına ücretlendirilecektir. Örnek olarak, Infobip'te 2 gün süreyle saklanan 5 GB'lık bir arama kaydı, her biri beş ayrı GB olarak iki kez (her gün için bir kez) ücretlendirilecektir.

Diğer tüm durumlarda kayıt ücretleri (Conversations Full çözümü)

Infobip'in müşteriye e-posta yoluyla bildirilen standart fiyatlandırmasına göre ücretlendirilecek olan ve mümkün olduğunca önceden bildirimde bulunarak değiştirilebilecek olan çağrı trafiği ücretlerine ek olarak, Hizmet için ücretler aşağıdaki gibi olacaktır:

- **Kayıt Lisans Ücretleri** - aylık olarak ücretlendirilecek ve Ses Kayıt Hizmetini kullanan eşzamanlı çağrı sayısına karşılık gelecek ve kaydedilen bir çağrı ise bir Kayıt Lisans Ücretine karşılık gelecektir. Müşteri, Hizmetin başlangıcından önce Infobip'i belirlenecek Kayıt Sınırı hakkında yazılı olarak bilgilendirecek ve sonuç olarak Infobip, herhangi bir ayda Kayıt Sınırına ulaşılan kadar Müşterinin Ses Kayıt Hizmeti etkinleştirilerek gerçekleştirdiği her çağrı için Kayıt Lisans Ücretini tahsil edecektir.
- **Kayıt Saklama Ücretleri** - günlük olarak, yani 24 (yirmi dört) saatlik bir süre boyunca saklanan çağrının (çağrılarının) dakikası başına ücretlendirilecektir. Örnek olarak, Infobip'te 2 gün süreyle saklanan 5 dakikalık bir arama, her biri beş ayrı dakika olarak iki kez (her gün için bir kez) ücretlendirilecektir.

2. Ek Video Kayıt Hizmeti Açıklaması ve Özellikleri

Infobip'in Video Kayıt Hizmeti, Müşteri tarafından Infobip platformu kullanılarak başlatılan Video çağrı etkileşimlerinin veya son kullanıcılar tarafından Infobip altyapısı üzerinden Müşterinin platformuna veya diğer son kullanıcılara başlatılan çağrılarının kaydedilmesini sağlar.

Müşterinin bu Madde 4'te yer alan şartlar uyarınca kaydetmeyi seçtiği tüm çağrılar, süreleri boyunca kaydedilecektir ("Kayıt Kaynağı"). Bu kayıt otomatik olarak ve tüm aramalar için veya seçeneğin etkinleştirilmesinden itibaren ve Müşteri bunu devre dışı bırakana kadar isteğe bağlı olarak gerçekleştirilebilir. Anlaşılır olması açısından, aramalar Infobip tarafından belirlenen ve Müşteri tarafından seçilen önceden tanımlanmış parametrelere göre kaydedilecektir.

Müşteri, Infobip Platformundaki Kayıt Kaynağından kaydedilen herhangi bir video görüşmesini yayımlayabilecektir. Kayıt Kaynağı, Müşteri Kayıt Kaynağını Infobip Platformundan kaldırmayı seçene kadar saklanacak, uygun şekilde ücretlendirilecek ve bu şekilde Müşteriye akış için etkinleştirilecektir. Müşteri, Kayıt Kaynağını Müşteri Platformuna aktarmak istemesi durumunda, yapılacak aktarım için dönüştürme, biçimlendirme, birleştirme ve başka şekilde etkinleştirme, belirtildiği

gibi ayrıca ücretlendirilen ek kaynaklar gerekeceğinden bunun uygun şekilde biçimlendirilmesi gerektiğini, yani ek ücretlerin uygulanacağını kabul eder. Ayrıca, herhangi bir Kayıt Kaynağının oluşturulması ve olası indirme ve aktarma için uygun olabilmesi için, bu tür aramaların kaydedileceğini belirten ve gelecekteki indirmeler için uygunluğu işaretleyen uygun parametrelerin önceden ayarlanması gerekir. Her iki işlem de yapılmadığı sürece, gelecekte indirme işlemi mümkün olmayacaktır.

Müşteri, kayıtları kendi Platformunda depolamayı ve Müşterinin platformunun mevcut olmaması durumunda tetiklenecek ikincil bir yük devretme seçeneği olarak Infobip Platformundaki depolamayı etkinleştirmeyi seçebilir. Müşterinin kendi Platformunu birincil depolama hedefi olarak belirlerken Infobip depolamasını ikincil (failover/yük devretme) seçeneği olarak devre dışı bırakmayı seçmesi durumunda, Infobip, Müşterinin kayıtlarının olası herhangi bir kaybından sorumlu olmayacaktır. Aynı şekilde, Infobip, Müşterinin eylemleri sonucunda silinen, kaybolan veya başka bir şekilde ortaya çıkan herhangi bir veri için, bu verilerin Infobip'te veya Müşteride saklanıp saklanmadığına bakılmaksızın hiçbir sorumluluk kabul etmeyecektir.

Kendi Operatörünü Getir (KOG)

1. Hizmet açıklaması

Sesli aramalar için KOG (Kendi Operatörünü Getir) ile Müşteri, mevcut PSTN Ses Hizmeti Sağlayıcısını kullanma ve Infobip Conversations'ı kullanırken telefon numaralarını bu operatörde tutma olanağına sahip olacaktır.

KOG, Müşterinin INFOBIP'in bulut iletişim merkezi özelliklerini kullanırken ses bağlantısını kontrol etmesini sağlarken, INFOBIP Müşterinin operatöre olan bağlantısından sorumlu olmayacaktır.

Bu yalnızca INFOBIP'in SaaS ürün portföyünün ayrılmaz bir parçası olarak kullanılabilir, bağımsız bir ürün olarak sunulması gibi bir seçenek söz konusu değildir.

KOG için hizmet yapılandırması, Müşterinin talebi üzerine INFOBIP Platformunda Müşteri adına INFOBIP tarafından yapılır.

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer KOG Özellikleri

KOG kurulumu SaaS fiyat listesine ek olarak ücretlendirilir. Ücrete tabi olay, herhangi bir INFOBIP hizmeti üzerinden Müşteri tarafından yapılan her gelen veya giden arama başına dakikadır.

Canlı sohbet

1. Hizmet açıklaması

Infobip Canlı sohbet kanalı, Müşterinin web sitesinde veya Müşterinin mobil uygulaması aracılığıyla müşterilerle gerçek zamanlı sohbet iletişimine olanak tanır.

İletişim, müşteriler tarafından Müşterinin web veya mobil uygulamasından veya Müşteri tarafından Müşteri Portalındaki Canlı sohbetten başlatılabilir.

Bu yalnızca INFOBIP'in SaaS ürün portföyünün ayrılmaz bir parçası olarak kullanılabilir, bağımsız bir ürün olarak sunulması gibi bir seçenek söz konusu değildir.

Web sohbeti için hizmet yapılandırması Müşteri Portalı kullanılarak yapılabilir, alternatif olarak INFOBIP hesap yöneticisi, Müşterinin talebi üzerine, INFOBIP Platformunda Müşteri adına yapılandırmayı yapar.

“Mobil Uygulama İçi Sohbet” adlı mobil sohbet için hizmet yapılandırması, Mobil Uygulama kurulumu aracılığıyla Müşteri Portalı üzerinden yapılır (bkz. Mobil Uygulama Mesajlaşma bölümü). Mobil Uygulama Profili eklendikten sonra müşterinin canlı sohbet aracını Mobil Uygulamaya bağlaması gerekir.

Canlı sohbet yalnızca SaaS ürününün bir parçası olarak kullanılabilir ve SaaS Fiyat listesine göre satılır ve faturalandırılır.

Sosyal medya

1. Hizmet açıklaması

Infobip Sosyal medya kanalları, INFOBIP'in bulut iletişim merkezi çözümünü kullanarak herkese açık yorumları alarak ve yanıtları yöneterek Müşterinin sosyal medya sayfalarındaki müşterilerle iletişim kurmasını sağlar.

İletişim, müşteriler tarafından Müşterinin sosyal medya sayfalarından başlatılabilir.

Bu yalnızca INFOBIP'in SaaS ürün portföyünün ayrılmaz bir parçası olarak kullanılabilir, bağımsız bir ürün olarak sunulması gibi bir seçenek söz konusu değildir. Sosyal medya kanalları SaaS Fiyat listesine göre satılır ve faturalandırılır.

Sosyal medya için hizmet yapılandırması Müşteri Portalı kullanılarak yapılabilir, alternatif olarak INFOBIP hesap yöneticisi, Müşterinin talebi üzerine, INFOBIP Platformunda Müşterinin adına yapılandırmayı yapar.

Google Business Mesajları

1. Hizmet açıklaması

INFOBIP Hizmetleri, Müşterinin mobil olarak sonlandırılmış mesajlarını INFOBIP Platformu üzerinden Google Business Mesajları Platformuna iletmesini ve Google Business Mesajları Platformundan alınan mesajları işlemlerini sağlayacak bir çözüm sunar.

INFOBIP Hizmetleri şunları içerir:

- Müşterinin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasında bağlantı,
- INFOBIP Platformunun Müşteri tarafından oluşturulan Google Business Mesajları trafiğini alacak şekilde yapılandırılması ve bu Google Business Mesajları trafiğinin Google Platformuna taşınması ve yönlendirilmesi,
- INFOBIP tarafından işlenen söz konusu Google Business Mesajları trafiğinin faturalandırılması ve
- Teknik destek sağlanması.

INFOBIP Hizmetlerinin sağlanmasında ve Sözleşme kapsamında belirtilen hükümlere ek olarak, INFOBIP:

- Müşterinin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasındaki bağlantının test edilmesini ve çalışır durumda olmasını sağlayacak,
- Müşteri tarafından oluşturulan Google Business Mesajları trafiğini Google Business Mesajları Platformuna yönlendirecek,
- INFOBIP'in sağlanmasına ilişkin tüm INFOBIP Ücretleri için Müşteriye fatura düzenleyecek,
- INFOBIP Hizmetlerinin işlerliğini sağlamak için Google ile tüm sözleşmeye dayalı ilişkileri yönetecektir.

Müşterinin yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla, Müşteri ayrıca:

- INFOBIP tarafından sağlanan tüm teknik ve sözleşme ile ilgili formları uygun şekilde doldurarak tüm yapılandırma bilgilerini sağlayacağını,
- Kendi bilgi sistemlerinin Google BM trafiğini INFOBIP Platformuna yönlendirmek üzere uygun şekilde yapılandırılmasını sağlayacağını,
- INFOBIP tarafından işlenen her bir mesajı alan Google BM Kullanıcılarından oluşan bir veri tabanını masrafları kendisine ait olmak üzere kuracağını ve bunu devam ettireceğini,
- Mesajlaşma Platformuna hiçbir koşulda istenmeyen mesaj (SPAM) gönderilmemesini sağlayacağını,
- Daha büyük bir trafik hacmini birkaç gün önceden duyuracağını ve
- Tüm ödeme yükümlülüklerini yerine getireceğini taahhüt eder.

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer Google BM Özellikleri

“Ücrete Tabi Olay”, Aktif Kullanıcıyı ifade eder.

“Ağ Operatörü” aşağıda tanımlandığı şekilde Google Business Mesajlar platformunu ifade eder.

“Google”, Amerika Birleşik Devletleri'nde kurulmuş ve şirket merkezi 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, Amerika Birleşik Devletleri adresinde bulunan bir limited şirket olan Google LLC anlamına gelir.

“Google BM Uygulaması”, Google tarafından geliştirilen ve Google Business Mesajlar Hizmetlerinin kullanılmasını sağlayan herhangi bir mobil, masaüstü veya web tabanlı uygulamayı ifade eder.

“Google Platformu”, Google'ın performans veya Hizmetlerle bağlantılı olarak kullandığı sunucu, donanım, yazılım ve diğer ekipmanları ifade eder.

“Google BM Trafığı”, Google Business Mesajlar Platformu ve Google Appa aracılığıyla MÜŞTERİ'nin Google BM Kullanıcılarına sağlanan MÜŞTERİ Hizmetleri anlamına gelir.

“Google BM Kullanıcısı”, Google Uygulamalarından herhangi birini kullanan ve Google BM Hizmetini kullanmak için onayını bildiren Son Kullanıcıyı ifade eder.

“Google Politikaları”, Google Uygulamalarını kullanan ve google.com adresinde bulunan herhangi bir kullanıcı veya kuruluş için geçerli olan ve o sırada yürürlükte olan şartlar ve koşullar ve/veya politikaları ifade eder.

Müşteri, Google tarafından zaman zaman belirli trafik sınırlamaları getirilebileceğini ve buna karşılık olarak INFOBIP'in de Google BM Trafığı ile ilgili olarak Müşteriye aynısını uygulaması gerektiğini kabul ve beyan eder. INFOBIP, Müşteriyi mümkün olan en kısa sürede bu konuda bilgilendirecek ve bu bilgilendirmede sınırlamaları teyit eden resmi bir belge bulunacaktır.

Apple Business Sohbet

1. Hizmet açıklaması

INFOBIP Hizmetleri, Müşterinin mobil olarak sonlandırılmış mesajlarını INFOBIP Platformu üzerinden Apple Business Sohbet Platformuna iletmesini ve Apple Business Sohbet Platformundan alınan mesajları işlemlerini sağlayacak bir çözüm sunar.

INFOBIP Hizmetleri şunları içerir:

- Müşterinin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasında bağlantı,

- INFOBIP Platformunun Müşteri tarafından oluşturulan Apple Business Sohbet trafiğini alacak şekilde yapılandırılması ve bu Apple Business Sohbet trafiğinin Apple Business Sohbet Platformuna taşınması ve yönlendirilmesi,
- INFOBIP tarafından işlenen söz konusu Apple Business Sohbet trafiğinin faturalandırılması ve
- Teknik destek sağlanması.

INFOBIP Hizmetlerinin sağlanmasında ve Sözleşme kapsamında belirtilen hükümlere ek olarak, INFOBIP:

- Müşterinin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasındaki bağlantının test edilmesini ve çalışır durumda olmasını sağlayacak,
- Müşteri tarafından oluşturulan Apple Business Sohbet trafiğini Apple Business Sohbet Platformuna yönlendirecek,
- INFOBIP'in sağlanmasına ilişkin tüm INFOBIP Ücretleri için Müşteriye fatura düzenleyecek,
- INFOBIP Hizmetlerinin işlerliğini sağlamak için Apple ile tüm sözleşmeye dayalı ilişkileri yönetmek ve

Müşterinin yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla, Müşteri ayrıca:

- INFOBIP tarafından sağlanan tüm teknik ve sözleşme ile ilgili formları uygun şekilde doldurarak tüm yapılandırma bilgilerini sağlayacağını,
- Kendi bilgi sistemlerinin Apple Business Sohbet trafiğini INFOBIP Platformuna yönlendirmek üzere uygun şekilde yapılandırılmasını sağlayacağını,
- INFOBIP tarafından işlenen her bir mesajı alan Apple Business Sohbet Kullanıcılarından oluşan bir veri tabanını masrafları kendisine ait olmak üzere kuracağını ve bunu devam ettireceğini,
- Mesajlaşma Platformuna hiçbir koşulda istenmeyen mesaj (SPAM) gönderilmemesini sağlayacağını,
- Daha büyük bir trafik hacmini birkaç gün önceden duyuracağını ve
- Tüm ödeme yükümlülüklerini yerine getireceğini taahhüt eder.

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer Apple Business Sohbet Özellikleri

“Ücrete Tabi Olay”, Aktif Kullanıcıyı ifade eder.

“Ağ Operatörü” aşağıda tanımlandığı şekilde Apple Business Sohbet platformunu ifade eder.

“Apple”, Amerika Birleşik Devletleri'nde kurulmuş ve şirket merkezi One Apple Park Way, Cupertino, CA 95014, Amerika Birleşik Devletleri adresinde bulunan bir limited şirket olan Apple Inc. anlamına gelir.

“**Apple Uygulaması**”, Apple tarafından geliştirilen ve Apple Business Sohbet Hizmetlerinin kullanılmasını sağlayan herhangi bir mobil, masaüstü veya web tabanlı uygulamayı ifade eder.

“**Apple Business Sohbet Platformu**”, Apple'ın performans veya Hizmetlerle bağlantılı olarak kullandığı sunucu, donanım, yazılım ve diğer ekipmanları ifade eder.

“**Apple Business Sohbet Trafikği**”, Apple Business Sohbet Platformu ve Apple Uygulamaları aracılığıyla Müşterinin Apple Business Sohbet Kullanıcılarına sağlanan Müşteri Hizmetlerini ifade eder.

“**Apple Business Sohbet Kullanıcısı**”, Apple Uygulamalarından herhangi birini kullanan ve Apple Business Sohbet Hizmetini kullanmak için onayını bildiren Son Kullanıcıyı ifade eder.

“**Apple Politikaları**”, Apple Uygulamalarını kullanan ve apple.com adresinde bulunan herhangi bir kullanıcı veya kuruluş için geçerli olan ve o sırada yürürlükte olan şartlar ve koşullar ve/veya politikaları ifade eder.

Müşteri, Apple tarafından zaman zaman belirli trafik sınırlamaları getirilebileceğini ve buna karşılık olarak INFOBIP'in de Apple Business Sohbet Trafikği ile ilgili olarak Müşteriye aynısını uygulaması gerektiğini kabul ve beyan eder. INFOBIP, Müşteriyi mümkün olan en kısa sürede bu konuda bilgilendirecek ve bu bilgilendirmede sınırlamaları teyit eden resmi bir belge bulunacaktır.

Viber Bot

1. Hizmet açıklaması

INFOBIP Hizmetleri, Müşterinin mobil olarak sonlandırılmış mesajlarını INFOBIP Platformu üzerinden Viber Bot Platformuna iletmesini ve Viber Platformundan alınan mesajları işlemlerini sağlayacak bir çözüm sunar.

INFOBIP Hizmetleri şunları içerir:

- Müşterinin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasında bağlantı,
- INFOBIP Platformunun Müşteri tarafından oluşturulan Viber Bot trafikğini alacak şekilde yapılandırılması ve bu Viber Bot trafikğinin Viber Platformuna taşınması ve yönlendirilmesi,
- INFOBIP tarafından işlenen söz konusu Viber Bot trafikğinin faturalandırılması ve
- Teknik destek sağlanması.

INFOBIP Hizmetlerinin sağlanmasında ve Sözleşme kapsamında belirtilen hükümlere ek olarak, INFOBIP:

- Müşterinin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasındaki bağlantının test edilmesini ve çalışır durumda olmasını sağlayacak,
- Müşteri tarafından oluşturulan Viber Bot trafiğini Viber Platformuna yönlendirecek,
- INFOBIP'in sağlanmasına ilişkin tüm INFOBIP Ücretleri için Müşteriye fatura düzenleyecek,
- INFOBIP Hizmetlerinin işlerliğini sağlamak için Viber ile tüm sözleşmeye dayalı ilişkileri yönetecek ve

Müşterinin yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla, Müşteri ayrıca:

- INFOBIP tarafından sağlanan tüm teknik ve sözleşme ile ilgili formları uygun şekilde doldurarak tüm yapılandırma bilgilerini sağlayacağını,
- Kendi bilgi sistemlerinin Viber Bot trafiğini INFOBIP Platformuna yönlendirmek üzere uygun şekilde yapılandırılmasını sağlayacağını,
- INFOBIP tarafından işlenen her bir mesajı alan Viber Bot Kullanıcılarından oluşan bir veri tabanını masrafları kendisine ait olmak üzere kuracağını ve bunu devam ettireceğini,
- Mesajlaşma Platformuna hiçbir koşulda istenmeyen mesaj (SPAM) gönderilmemesini sağlayacağını,
- Daha büyük bir trafik hacmini birkaç gün önceden duyuracağını ve
- Tüm ödeme yükümlülüklerini yerine getireceğini taahhüt eder.

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer Viber Bot Özellikleri

“**Ücrete Tabi Olay**”, MDP dışında teslim edilen her Giden Mesajı ifade eder.

“**Giden Mesajlar**”, Müşteri tarafından bir Bot aracılığıyla Viber Bot'un Abonelerine gönderilen her tür mesajı ifade eder.

“**Müşteri Destek Penceresi (MDP)**”, Viber Bot Kullanıcısı tarafından Viber Uygulaması kullanılarak gönderilen ve Müşteri tarafından INFOBIP Platformu üzerinden alınan son Viber Bot mesajından itibaren başlayan 24 saatlik süreyi ifade eder.

“**Viber**”, Lüksemburg Büyük Dükalığı'nda B184956 numarası altında kurulmuş ve şirket merkezi 2, rue du Fosse, L-1536 Lüksemburg, Lüksemburg Büyük Dükalığı adresinde bulunan bir limited şirket (societe a responsabilite limitee) olan Viber Media S.a.r.l. anlamına gelir.

“Viber Uygulaması”, Viber tarafından geliştirilen ve mobil, tablet veya masaüstü cihazlara yüklenebilen bir VoIP sistemi, mesajlaşma hizmeti, gruplar ve diğer etkileşim araçlarından oluşan bir mobil ilk platformunu ifade eder.

“Viber Platformu”, Viber'ın performans veya Hizmetler ile bağlantılı olarak kullandığı sunucu, donanım, yazılım ve diğer ekipmanları ifade eder.

“Viber Bot Trafiği”, Viber Platformu ve Viber Uygulaması aracılığıyla Müşterinin Viber Kullanıcılarına sağlanan Müşteri Hizmetlerini ifade eder.

“Viber Bot Kullanıcısı”, Viber Uygulamasını cihazına indirmiş ve Müşteriden Viber Bot Trafiğini almak için onay vermiş Son Kullanıcıyı ifade eder.

“Ağ Operatörü”, yukarıda tanımlandığı üzere Viber'i ifade eder.

“Viber Politikaları”, Viber Uygulamasını kullanan ve viber.com adresinde bulunan herhangi bir kullanıcı veya kuruluş için geçerli olan ve o sırada yürürlükte olan şartlar ve koşullar ve/veya politikaları ifade eder.

Müşteri, Viber tarafından zaman zaman belirli trafik sınırlamaları getirilebileceğini ve INFOBIP'in de Viber Bot Trafiği ile ilgili olarak Müşteriye aynısını uygulaması gerektiğini kabul ve beyan eder. INFOBIP, Müşteriyi mümkün olan en kısa sürede bu konuda bilgilendirecek ve bu bilgilendirmede sınırlamaları teyit eden resmi bir belge bulunacaktır.

Kakao

1. Hizmet açıklaması

INFOBIP Hizmetleri (Sözleşmede tanımlandığı şekliyle), Müşterinin mobil olarak sonlandırılmış Hizmet Mesajlarını Kakao Platformu aracılığıyla Kakao Platformuna iletmesini sağlayacak bir çözüm içerir.

INFOBIP Hizmetleri şunları içerir:

- Müşterinin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasında bağlantı,
- INFOBIP Platformunun Müşteri tarafından oluşturulan KakaoTalk trafiğini alacak şekilde yapılandırılması ve bu KakaoTalk trafiğinin KakaoTalk Platformuna taşınması ve yönlendirilmesi,
- INFOBIP tarafından işlenen söz konusu KakaoTalk trafiğinin faturalandırılması ve
- Teknik destek.

INFOBIP Hizmetlerinin sağlanmasında ve Sözleşme kapsamında belirtilen hükümlere ek olarak, INFOBIP:

- Müşterinin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasındaki bağlantının test edilmesini ve çalışır durumda olmasını sağlayacak,
- Müşteri tarafından oluşturulan Kakao trafiğini Kakao Platformuna yönlendirecek,
- INFOBIP'in sağlanmasına ilişkin tüm INFOBIP Ücretleri için Müşteriye fatura düzenleyecek,
- INFOBIP Hizmetlerinin işlerliğini sağlamak için Kakao ile tüm sözleşmeye dayalı ilişkileri yönetmek;

Müşterinin yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla, Müşteri ayrıca:

- INFOBIP tarafından sağlanan tüm teknik ve sözleşme ile ilgili formları uygun şekilde doldurarak tüm yapılandırma bilgilerini sağlayacağını,
- Kendi bilgi sistemlerinin Kakao trafiğini INFOBIP Platformuna yönlendirmek üzere uygun şekilde yapılandırılmasını sağlayacağını,
- INFOBIP tarafından işlenen her bir mesajı alan Kakao Kullanıcılarından oluşan bir veri tabanını masrafları kendisine ait olmak üzere kuracağını ve bunu devam ettireceğini,
- Mesajlaşma Platformuna hiçbir koşulda istenmeyen mesaj (SPAM) gönderilmemesini sağlayacağını,
- Daha büyük bir trafik hacmini birkaç gün önceden duyuracağını ve
- Tüm ödeme yükümlülüklerini yerine getireceğini taahhüt eder.

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer Kakao Özellikleri

Kakao çözümleri üç ayrı mesajlaşma hizmeti olarak sunulmaktadır: İşlem ve tanıtım mesajları için Bildirim Konuşması (Alim Tog) ve Arkadaş Konuşması (Chingu Tog) gönderim başına ücretlendirilmekte ve sohbet danışmaları için Danışma Konuşması (Sangdam Tog) oturum başına ücretlendirilmektedir.

"Ücrete Tabi Olay", Müşteri tarafından INFOBIP'e gönderilen ve INFOBIP tarafından Kakao Kullanıcısına başarılı bir şekilde teslim edilmesine tabi olan Bildirim ve Arkadaş Konuşması için Hizmet Mesajlarını ifade eder.

"Ücrete Tabi Olay", Danışma Konuşması için Son Kullanıcı tarafından zaman aralığı içinde başlatılan her Kakao Oturumunu ifade eder.

"Hizmet Mesajı" Kakao Uygulaması aracılığıyla Müşterinin bu mesajı almayı tercih ettiği bir Kakao Kullanıcısına gönderilen mesajı ifade eder.

"Kakao", Kore Cumhuriyeti'nde kayıtlı bir şirket olan ve şirket merkezi 242 Cheomdan-ro, Jeju-Si, Jeju-do, Güney Kore adresinde bulunan Kakao Corp. şirketini ifade eder.

“**Kakao Uygulaması**”, Kakao tarafından geliştirilen ve mobil, tablet veya masaüstü cihazlara yüklenebilen bir VoIP sistemi, mesajlaşma hizmeti, gruplar ve diğer etkileşim araçlarından oluşan bir mobil ilk platformunu ifade eder.

“**Kakao Platformu**”, Kakao'nun performans veya Hizmetlerle bağlantılı olarak kullandığı sunucu, donanım, yazılım ve diğer ekipmanları ifade eder.

“**Kakao Trafikği**”, Kakao Platformu ve Kakao Uygulaması aracılığıyla Müşterinin Kakao Kullanıcılarına sağlanan Müşteri Hizmetlerini ifade eder.

“**Kakao Kullanıcısı**”, Kakao Uygulamasını cihazına indirmiş ve Müşteriden Kakao Trafikğini almak için onay vermiş Son Kullanıcıyı ifade eder.

“**Ağ Operatörü**”, yukarıda tanımlandığı üzere Kakao'yu ifade eder.

Müşteri, Kakao tarafından zaman zaman belirli trafik sınırlamaları getirilebileceğini ve INFOBIP'in de Kakao Trafikği ile ilgili olarak Müşteriye aynısını uygulaması gerektiğini kabul ve beyan eder. INFOBIP, Müşteriyi mümkün olan en kısa sürede bu konuda bilgilendirecek ve bu bilgilendirmede sınırlamaları teyit eden resmi bir Kakao belgesi bulunacaktır.

ZİH (Zengin İletişim Hizmeti)

1. Hizmet açıklaması

INFOBIP Hizmetleri, Müşterinin Platform aracılığıyla serbest metin, resim, öneri (MT içinde tanımlanan mesajın geri gönderilmesi), konum (enlem, boylam) dosya biçiminde veya başka bir şekilde mobil sonlandırılmış ZİH göndermesini ve dünya genelinde birden fazla mobil Ağ Operatörünün Son Kullanıcılarından mobil kaynaklı mesajlar almasını sağlayacak bir çözüm sunar.

INFOBIP Hizmetleri şunları içerir:

- a.** Müşterinin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasında bağlantı,
- b.** Platformun Müşteri tarafından oluşturulan trafikği alacak şekilde yapılandırılması ve söz konusu ZİH trafikğinin yanı sıra Müşteri için Ağ Operatörlerinden, Google'dan ve diğer ZİH sağlayıcılarından alınan trafikğin (varsa) işlenmesi ve yönlendirilmesi,
- c.** INFOBIP tarafından işlenen söz konusu ZİH trafikğinin faturalandırılması ve
- d.** Teknik Destek.

INFOBIP Hizmetlerinin sağlanmasında ve Sözleşme kapsamında belirtilen hükümlere ek olarak, INFOBIP:

a. Müşterinin bilgi sistemi ile Platform arasındaki bağlantının test edilmesini ve çalışır durumda olmasını sağlayacak,

b. Müşteri tarafından oluşturulan ZİH trafiğini mevcut Ağ Operatörlerine, Google'e ve diğer ZİH sağlayıcılarına yönlendirecek,

c. Ağ Operatörü Son Kullanıcılarından kaynaklanan ZİH trafiğini Müşterinin bilgi sistemine yönlendirecek (varsa),

d. INFOBIP'in sağlanmasına ilişkin tüm INFOBIP Hizmetleri Ücretleri için Müşteriye fatura düzenleyecek,

e. INFOBIP Hizmetlerinin işlerliğini sağlamak için Ağ Operatörleri, Google ve diğer ZİH sağlayıcıları ile tüm sözleşmeye dayalı ilişkileri yönetecektir.

INFOBIP Hizmetlerinin sağlanmasında ve Sözleşme kapsamında belirtilen hükümlere ek olarak, INFOBIP:

a. Müşterinin bilgi sistemi ile Platform arasındaki bağlantının test edilmesini ve çalışır durumda olmasını sağlayacak,

b. Müşteri tarafından oluşturulan ZİH trafiğini mevcut Ağ Operatörlerine, Google'e ve diğer ZİH sağlayıcılarına yönlendirecek,

c. Ağ Operatörü Son Kullanıcılarından kaynaklanan ZİH trafiğini Müşterinin bilgi sistemine yönlendirecek (varsa),

d. INFOBIP'in sağlanmasına ilişkin tüm INFOBIP Hizmetleri Ücretleri için Müşteriye fatura düzenleyecek,

e. INFOBIP Hizmetlerinin işlerliğini sağlamak için Ağ Operatörleri, Google ve diğer ZİH sağlayıcıları ile tüm sözleşmeye dayalı ilişkileri yönetecektir.

Müşterinin yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla, Müşteri ayrıca:

a. INFOBIP tarafından sağlanan tüm teknik formları uygun şekilde doldurarak tüm yapılandırma bilgilerini sağlayacağını,

b. Kendi bilgi sistemlerinin:

i. ZİH trafiğini Platforma yönlendirecek ve

ii. Platformdan gelen trafiği alacak (varsa) şekilde yapılandırılmasını sağlayacağını,

c. Öncelikle Son Kullanıcıdan uygun bir kabulün alınmış olmasını sağlayacağını,

d. INFOBIP tarafından işlenen her bir mesajı alan Son Kullanıcılar için ilgili Hizmet Taleplerinin yanı sıra OPT OUT/STOP Taleplerini içeren güncellenmiş bir veri tabanını masrafları kendisine ait olmak üzere oluşturacağını ve bunu sürdüreceğini ve

i. Söz konusu Son Kullanıcıya gönderilen her bir mesajın uygun doğrulamaya tabi tutulmuş bir Hizmet Talebine yanıt olarak gönderildiğine dair yürürlükteki yasalar uyarınca gerekli süre boyunca kanıtları saklayacağını,

ii. Söz konusu kanıtları 5 gün önceden bildirimde bulunarak yazılı talep üzerine INFOBIP'e sunacağını,

e. Mesajlaşma Platformuna hiçbir koşulda İstenmeyen ZİH (SPAM) gönderilmemesini sağlayacağını,

f. Daha büyük bir trafik hacmini birkaç gün önceden duyuracağını ve

g. Tüm ödeme yükümlülüklerini yerine getireceğini taahhüt eder.

2. Ücrete tabi olay ve diğer ZİH Özellikleri

"Ücrete Tabi Olayı" veya **"MT Ücrete Tabi Olayı"**, Müşteri tarafından INFOBIP'e gönderilen ve INFOBIP tarafından Son Kullanıcıya başarıyla teslim edilen ZİH'i ifade eder.

"MO Ücrete Tabi Olayı", Son Kullanıcı tarafından gönderilen ve INFOBIP Platformu tarafından başarıyla kabul edilen ZİH anlamına gelir.

"Ağ Operatörü", GSM veya CDMA tabanlı bir mobil telefon ağı işleten ve abone tabanına mobil telefon hizmetleri sunan herhangi bir şirketi ifade eder.

"Zengin İletişim Hizmetleri", mobil telefon operatörleri arasında ve telefon ile operatör arasında multimedya içeriği, zengin metin ve Operatöre/Operatörlere bağlı olarak değişebilen diğer özellikleri içeren mesajların iletilmesini sağlayan bir iletişim protokolüdür.

"Zengin SMS", içeriği kelimeler, sayılar, zengin metin, multimedya veya diğerlerinden oluşan telefonlara ve telefonlardan gönderilen mesajı ifade eder.

"Başarılı Gönderim", INFOBIP'in Müşteriden gönderilen ZİH mesajını kabul etmesini ve ileriye doğru yönlendirme için göndermeden önce ZİH mesajını doğrulamasını ifade eder. INFOBIP, ZİH mesajının yönlendirilmek üzere başarılı bir şekilde gönderildiğini ve ardından Ağ Operatörü tarafından Son Kullanıcıya teslim edildiğini kaydetmek için Müşteriye Başarılı Gönderim yanıtını döner. INFOBIP'in doğrulama testlerini geçemeyen ZİH mesajı reddedilir ve Müşteriye hata mesajı döndürülür. Bu tür ZİH mesajları ücretlendirilmez.

LINE

1. Hizmet açıklaması

INFOBIP Hizmetleri, Müşterinin mobil olarak sonlandırılmış Hizmet Mesajlarını INFOBIP Platformu aracılığıyla LINE Platformuna iletmesini sağlayacak bir çözüm sunar.

INFOBIP Hizmetleri şunları içerir:

- Müşterinin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasında bağlantı,
- INFOBIP Platformunun Müşteri tarafından oluşturulan LINE trafiğini alacak şekilde yapılandırılması ve bu LINE trafiğinin LINE Platformuna taşınması ve yönlendirilmesi,
- INFOBIP tarafından işlenen söz konusu LINE trafiğinin faturalandırılması ve
- Teknik destek sağlanması.

INFOBIP Hizmetlerinin sağlanmasında ve Sözleşme kapsamında belirtilen hükümlere ek olarak, INFOBIP:

- Müşterinin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasındaki bağlantının test edilmesini ve çalışır durumda olmasını sağlayacak,
- Müşteri tarafından oluşturulan LINE trafiğini LINE Platformuna yönlendirecek,
- INFOBIP'in sağlanmasına ilişkin tüm INFOBIP Ücretleri için Müşteriye fatura düzenleyecek,
- INFOBIP Hizmetlerinin işlerliğini sağlamak için LINE ile tüm sözleşmeye dayalı ilişkileri yönetecek ve

Müşterinin yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla, Müşteri ayrıca:

- INFOBIP tarafından sağlanan tüm teknik ve sözleşme ile ilgili formları uygun şekilde doldurarak tüm yapılandırma bilgilerini sağlayacağını,
- Kendi bilgi sistemlerinin LINE trafiğini INFOBIP Platformuna yönlendirmek üzere uygun şekilde yapılandırılmasını sağlayacağını,
- INFOBIP tarafından işlenen her bir mesajı alan LINE Kullanıcılarından oluşan bir veri tabanını masrafları kendisine ait olmak üzere kuracağını ve bunu devam ettireceğini,
- Mesajlaşma Platformuna hiçbir koşulda İstenmeyen Hizmet Mesajı (SPAM) gönderilmemesini sağlayacağını,
- Daha büyük bir trafik hacmini birkaç gün önceden duyuracağını ve
- Tüm ödeme yükümlülüklerini yerine getireceğini taahhüt eder.

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer LINE Özellikleri

"**Ücrete Tabi Olay**", Müşteri tarafından INFOBIP'e gönderilen ve INFOBIP tarafından bu mesajları almayı tercih etmiş olan LINE Kullanıcısına başarıyla teslim edilen LINE mesajlarını ifade eder.

"**LINE**", Shinjuku Office/JR SHINJUKU MIRAINA TOWER 23rd FL., 4-1-6 Shinjuku,Shinjuku-ku, Tokyo adresinde bulunan Line Corporation anlamına gelir.

"**LINE Uygulaması**", LINE tarafından geliştirilen ve mobil, tablet veya masaüstü cihazlara yüklenebilen bir VoIP sistemi, mesajlaşma hizmeti, gruplar ve diğer etkileşim araçlarından oluşan mobil ilk platformunu ifade eder.

"**LINE Platformu**", LINE tarafından kullanılan ve işletilen platformu ve ilgili sistemleri, ağ bağlantısını ve arayüz özelliklerini ifade eder.

"**LINE Trafığı**", LINE Platformu ve LINE Uygulaması aracılığıyla Müşterinin LINE Kullanıcılarına sağlanan Müşteri Hizmetlerini ifade eder.

"**LINE Kullanıcısı**", LINE Uygulamasını cihazına indirmiş ve Müşteriden LINE Trafığı almak için onay vermiş Son Kullanıcıyı ifade eder.

"**Ağ Operatörü**", yukarıda tanımlandığı üzere LINE anlamına gelir.

"**LINE Politikaları**", LINE Uygulamasını kullanan herhangi bir kullanıcı veya tüzel kişi için geçerli olan ve https://terms2.line.me/official_account_terms_oth adresinde bulunan ve o sırada yürürlükte olan şartlar ve koşullar ve/veya politikaları ifade eder.

Müşteri, LINE tarafından zaman zaman belirli trafik sınırlamaları getirilebileceğini ve INFOBIP'in de LINE Trafığı ile ilgili olarak Müşteriye aynısını uygulaması gerektiğini kabul ve beyan eder. INFOBIP, Müşteriyi mümkün olan en kısa sürede bu konuda bilgilendirecek ve bu bilgilendirmede sınırlamaları teyit eden resmi bir LINE belgesi bulunacaktır.

ZALO

1. Hizmet Açıklaması

INFOBIP Hizmetleri, Müşterinin mobil olarak sonlandırılmış Hizmet Mesajlarını INFOBIP Platformu aracılığıyla ZALO Platformuna iletmesini sağlayacak bir çözüm sunar.

INFOBIP Hizmetleri şunları içerir:

- Müşterinin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasında bağlantı,

- INFOBIP Platformunun Müşteri tarafından oluşturulan Zalo trafiğini alacak şekilde yapılandırılması ve bu Zalo trafiğinin Zalo Platformuna taşınması ve yönlendirilmesi,
- INFOBIP tarafından işlenen söz konusu Zalo trafiğinin faturalandırılması ve
- Teknik destek sağlanması.

INFOBIP Hizmetlerinin sağlanmasında ve Sözleşme kapsamında belirtilen hükümlere ek olarak, INFOBIP:

- Müşterinin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasındaki bağlantının test edilmesini ve çalışır durumda olmasını sağlayacak,
- Müşteri tarafından oluşturulan Zalo trafiğini Zalo Platformuna yönlendirecek,
- INFOBIP'in sağlanmasına ilişkin tüm INFOBIP Ücretleri için Müşteriye fatura düzenleyecek,
- INFOBIP Hizmetlerinin işlerliğini sağlamak için ZALO ile tüm sözleşmeye dayalı ilişkileri yönetecek ve

Müşterinin yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla, Müşteri ayrıca:

- INFOBIP tarafından sağlanan tüm teknik ve sözleşme ile ilgili formları uygun şekilde doldurarak tüm yapılandırma bilgilerini sağlayacağını,
- Kendi bilgi sistemlerinin Zalo trafiğini INFOBIP Platformuna yönlendirmek üzere uygun şekilde yapılandırılmasını sağlayacağını,
- INFOBIP tarafından işlenen her bir mesajı alan Zalo Kullanıcılarından oluşan bir veri tabanını masrafları kendisine ait olmak üzere kuracağını ve bunu devam ettireceğini,
- Mesajlaşma Platformuna hiçbir koşulda İstenmeyen Hizmet Mesajı (SPAM) gönderilmemesini sağlayacağını,
- Daha büyük bir trafik hacmini birkaç gün önceden duyuracağını ve
- Tüm ödeme yükümlülüklerini yerine getireceğini taahhüt eder.

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer Zalo Özellikleri

"Ücrete Tabi Olay", Müşteri tarafından INFOBIP'e gönderilen ve INFOBIP tarafından bu mesajları almayı tercih etmiş olan Zalo Kullanıcısına başarıyla teslim edilen Zalo mesajlarını ifade eder.

"Zalo", şirket merkezi VNG Campus Lot Z06, St. 13, Tan Thuan Dong Ward, Dist. 7, Ho Chi Minh City, Vietnam adresinde bulunan VNG Corporation'ı ifade eder

"Zalo Uygulaması", Zalo tarafından geliştirilen ve mobil, tablet veya masaüstü cihazlara yüklenebilen bir VoIP sistemi, mesajlaşma hizmeti, gruplar ve diğer etkileşim araçlarından oluşan mobil ilk platformunu ifade eder.

“**Zalo Platformu**”, Zalo tarafından kullanılan ve işletilen platformu ve ilgili sistemleri, ağ bağlantısını ve arayüz özelliklerini ifade eder.

“**Zalo Trafığı**”, Zalo Platformu ve Zalo Uygulaması aracılığıyla Müşterinin Zalo Kullanıcılarına sağlanan Müşteri Hizmetlerini ifade eder.

“**Zalo Kullanıcısı**”, Zalo Uygulamasını cihazına indirmiş ve Müşteriden Zalo Trafığı almak için onay vermiş Son Kullanıcıyı ifade eder.

“**Ağ Operatörü**”, yukarıda tanımlandığı üzere Zalo anlamına gelir.

“**Zalo Politikaları**”, Zalo Uygulamasını kullanan herhangi bir kullanıcı veya tüzel kişi için geçerli olan ve <https://zalo.cloud/terms> adresinde bulunan ve o sırada yürürlükte olan şartlar ve koşullar ve/veya politikaları ifade eder.

Müşteri, Zalo tarafından zaman zaman belirli trafik sınırlamaları getirilebileceğini ve INFOBIP'in de Zalo Trafığı ile ilgili olarak Müşteriye aynısını uygulaması gerektiğini kabul ve beyan eder. INFOBIP, Müşteriyi mümkün olan en kısa sürede bu konuda bilgilendirecek ve bu bilgilendirmede sınırlamaları teyit eden resmi bir Zalo belgesi bulunacaktır.

Signals

1. Hizmet Açıklaması

Infobip Signals, dolandırıcıların Müşterinin uygulamalarındaki/platformlarındaki zayıflıklardan yararlandığı ve yüksek miktarda SMS trafığı oluşturmak için botları kullandığı zaman ortaya çıkan Yapay Şişirilmiş Trafığı (“YŞT”) önlemeyi amaçlayan bir çözüm sunar.

Infobip Signals, telefon numarası veya telefon numarası aralığı başına alınan mesaj sayısını izlemek gibi çeşitli yöntemler kullanarak, ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, dolandırıcı olduğundan şüphelenilen ve yüksek riskli olarak tespit edilen belirli MSISDN veya telefon numaralarını otomatik olarak engeller. Sistem, ilgili MSISDN'nin INFOBIP'in sistemleri ve diğer harici kaynaklar içindeki davranışını (örneğin belirli bir dönemde gönderilen mesaj sayısı) kullanır.

Engellenen Trafik ücretlendirilmez ve aylık hacimlere dahil edilmez.

Müşteri, dolandırıcılık türlerinin gelişen niteliği ve sürekli değışen saldırı yöntemleri nedeniyle, her durumda tam engelleme etkinliğinin garanti edilemeyeceğini kabul eder.

INFOBIP, Toplu Verileri herhangi bir yasal amaç için oluşturma, üretme ve kullanma hakkına sahip olacak ve Sözleşme süresi boyunca ve sonrasında Toplu Veriler üzerindeki tüm hak, mülkiyet ve menfaatlara sahip olacaktır.

Müşteri, Signals Hizmetini sağlamak amacıyla trafik verilerini ve Son Kullanıcılarla ilgili iletişim türüne ilişkin ayrıntıları kullanmak için uygun yasal dayanağa ve gerektiğinde Son Kullanıcıların iznine sahip olduğunu beyan eder.

Müşteri, [Bilgi güvenliği şartlarında](#) açıklanan YŞT güvenlik azaltma önlemlerini bildiğini ve bunları kabul ettiğini beyan eder.

2. Faturalandırma modeli ve diğer Signals özellikleri

“**Toplu Veriler**”, birden fazla Infobip müşterisinin verilerinden (Müşteri verileri de dahil olmak üzere) bu bilgileri özet biçiminde ifade etmek amacıyla türetilen kimliksizleştirilmiş ve anonimleştirilmiş veri kümelerini ifade eder. Toplu Veriler, Müşteri veya Müşterinin müşterisi ile ilgili herhangi bir kişisel bilgiyi veya bir gerçek kişiyi veya Müşteriyi makul bir şekilde tanımlayabilecek diğer bilgileri içermez.

“**Engelleme**”, yüksek riskli olarak tespit edilen ve hileli olduğundan şüphelenilen hedef MSISDN'e yönelik trafiğin engellenmesini ifade eder.

“**Etkileşim**”, Müşterinin Ağ Operatörüne doğru ileriye yönelik yönlendirme amacıyla INFOBIP'e trafik göndermesini ifade eder.

“**Ücrete Tabi Olay**” Müşterinin Etkileşimi başlatmak için kullandığı iletişim kanalına bağlı olarak anlam kazanacaktır.

“**Ağ Operatörü**”, Müşterinin Etkileşimi başlatmak için kullandığı iletişim kanalına bağlı olarak anlam kazanacaktır.

“**Düzenli Trafik**”, dolandırıcılık olarak tespit edilmeyen ve ücreti Müşteriden tahsil edilen tüm Etkileşimleri ifade eder.

“**Engellenen Trafik**”, dolandırıcılık olarak tespit edilen ve ücreti Müşteriden tahsil edilmeyen tüm Etkileşimleri ifade eder.

“**MSISDN**”, Mobil iletişim için Küresel Sistem veya Evrensel Mobil Telekomünikasyon Sistemi mobil ağındaki bir aboneliği benzersiz bir şekilde tanımlayan bir numara olup, telefon numarasının bir mobil veya cep telefonundaki abone kimlik modülüyle eşleştirilmesidir.

“**Güvenilir MSISDN**”, Signals'ın koşulsuz olarak güvenli olduğuna güveneceği, yani bu hedeflere doğru gönderilen herhangi bir Ücrete Tabi Olayın engellenmeyeceği MSISDN'lerin veya telefon numaralarının listesini ifade eder. Liste her Müşteri için ayrı ayrı tutulur ve her Müşteri genel API aracılığıyla Güvenilir MSISDN listesini yönetme olanağına sahiptir.

911 Acil Durum Arama Hizmetleri (ABD)

1. Hizmet Açıklaması

INFOBIP E.911 hizmeti, INFOBIP ABD telefon numaraları üzerindeki bir seçenekten oluşur.

INFOBIP E.911 hizmeti Müşterinin:

- Doğrulanmış bir fiziksel adresi bir INFOBIP ABD telefon numarasıyla ilişkilendirmesine,
- ABD'deki bir telefon numarasından 911 acil durum hizmetlerine çağrı yapmasına,
- Doğrulanmış bir fiziksel adres bir INFOBIP ABD telefon numarasıyla ilişkilendirildiğinde, acil servislere yapılan çağrının en yakın PSAP'a yönlendirilmesini sağlamasına olanak tanır.

INFOBIP E.911 Hizmeti aşağıdakileri içerir:

- Teknik destek.
- Müşterinin talebi üzerine ABD'den bir INFOBIP Sesli İletişim Numarası üzerinden E.911 Hizmetinin sağlanması
- INFOBIP tarafından sağlanan bu hizmetlerin faturalandırılması

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer E.911 Hizmeti Özellikleri

Müşteri:

- ABD'de kiralanan her bir INFOBIP Sesli İletişim Numarasında E.911 Hizmetinin aktivasyonu için, Sözleşmeye uygun olarak Taraflar arasında kararlaştırılan aylık bir ücret ve
- E.911 Hizmeti ile yapılandırılmamış bir ABD telefon numarasından 911 acil servislere yapılan her giden arama için bir ceza bedeli ödeyecektir.

“**Sesli İletişim Numarası**”, INFOBIP tarafından Ağ Operatörlerinden kiralanan ve Müşteriye alt kiralama yoluyla tahsis edilen telefon numarasını ifade eder. Müşteri, ilgili pazardaki yerel telekom düzenlemelerine bağlı olarak Sesli İletişim Numarasını Son Kullanıcılardan Gelen çağrılarını almak için veya Giden çağrılarda Arayan Kimliği olarak kullanabilir.

“**Giden çağrı**”, Müşteri tarafından başlatılan ve INFOBIP Platformunun Son Kullanıcıya doğru sonlandırılmak üzere Ağ Operatörüne yönlendireceği çağrıyı ifade eder.

“**KGÇM**”, halkın ilk müdahale ekiplerine (polis, itfaiye veya acil sağlık hizmetleri/ambulans gibi) yönelik telefon çağrılarının alındığı ve işlendiği bir tür çağrı merkezi olan kamu güvenliği çağrı merkezini ifade eder.

3. Kullanım Koşulları

INFOBIP, SIP birleştirme ve diğer VoIP tabanlı hizmetler (“VoIP Hizmetleri”) dahil olmak üzere İnternet Protokolü üzerinden Ses (“VoIP”) hizmetleri sunmaktadır. VoIP Hizmetleri, geleneksel telefon hizmetlerinde olduğu gibi E911 aramasını veya diğer acil durum işlevlerini desteklememektedir.

Müşterinin ve VoIP Hizmetlerinin her bir kullanıcısının bu farklılıkların 911 ve E911 hizmetlerine erişim olanağınızı nasıl etkilediğini anlaması önemlidir. Bu Bildirimde yer alan bilgiler hakkında herhangi bir sorunuz veya endişeniz varsa, lütfen derhal Infobip ile iletişime geçin. Müşteri ve VoIP Hizmetlerinin her kullanıcısı aşağıdakileri bilmeli, anlamalı ve bunlara uymalıdır: 911 VE E911 HİZMETLERİ DE DAHİL OLMAK ÜZERE VOIP HİZMETLERİ (VOIP HİZMETLERİ ARACILIĞIYLA 9-1-1’İ TUŞLAYARAK ACİL SERVİSLERLE İLETİŞİME GEÇME ÖZELLİĞİ) BELİRLİ DURUMLARDA ÇALIŞMAYABİLİR.

Elektrik Kesintileri. Elektrik kesintisi veya aksaması durumunda 911 ve E911 hizmetleri de dahil olmak üzere VoIP Hizmetleri (9-1-1’i arayarak acil servislerle iletişim kurma özelliği) çalışmaz.

Geniş Bant Bağlantı Kesintisi. Kesintiler, aksamalar veya bozulmalar veya geniş bant hizmetlerinizin herhangi bir nedenle sonlandırılması veya askıya alınması dahil olmak üzere geniş bant bağlantınızdaki kesinti, 911 ve E911 hizmetleri (9-1-1’i arayarak acil servislerle iletişim kurma özelliği) dahil olmak üzere VoIP Hizmetlerinin kaybına yol açar.

SIP Birleştirme dahil Infobip VOIP Hizmetlerinin Askıya Alınması. Infobip VoIP Hizmetlerinin askıya alınması, 911 ve E911 hizmetlerinin (9-1-1’i çevirerek acil durum hizmetleriyle iletişim kurma özelliği) kaybına yol açar. VoIP Hizmetleri geri yüklendikten sonra, 9-1-1’i arayarak acil servislerle iletişime geçmek üzere ses

Hizmetlerini kullanmak için SIP Birleştirme ekipmanını sıfırlamanız veya yeniden yapılandırmanız gerekebilir.

Ağ Tıkanıklığı. Teknik kısıtlamalardan kaynaklananlar da dahil olmak üzere ağ tıkanıklığı veya diğer ağ sorunları, acil servislere yapılan 911 ve E911 aramaları da dahil olmak üzere aramalarınızın düşmesine veya gecikmesine neden olabilir. Ayrıca, 911 ve E911 aramalarınızın bağlanması, geleneksel VoIP olmayan telefon hizmeti kullanılarak yapılan 911 ve E911 aramalarından daha uzun sürebilir.

VOIP 911 VE E911 HİZMETİ ARAMALARI TAMAMLANAMAYABİLİR VEYA SİZE YARDIM EDEMEYECEK OLAN ACİL DURUM PERSONELİNE YÖNLENDİRİLEBİLİR.

Cihazınızı Farklı Bir Fiziksel Adrese Taşıma. VoIP 911 ve E911 hizmeti (9-1-1'i çevirerek acil servislerle iletişime geçme özelliği), ekipmanınızı veya cihazınızı mevcut Kayıtlı Konumunuzdan (ABD telefon numarasının fiziksel konumunu tanımlayan Infobip tarafından elde edilen en son bilgi) farklı bir sokak adresine veya konuma taşırsanız çalışmaz. Cihazınızı alternatif bir fiziksel adrese taşımak isterseniz (taşıma geçici veya kısa süreli olsa bile) Infobip'in portalındaki telefon numaralarıyla ilişkili E911 hizmetinde güncelleme yapmanız ve alternatif fiziksel adres bilgilerini sağlamanız gerekir. Bu bilgileri Infobip'e göndermemeniz, 9-1-1 çağrılarınızın size yardımcı olamayacak acil durum personeline yönlendirilmesine ve acil durum personelinin yanlış yere sevk edilmesine neden olabilir.

Acil Durum Personeli Telefon Numaranızı Tanımlayamayabilir veya Tanıyamayabilir. Tüm kamu güvenliği çağrı merkezleri ("KGÇM") teknik olarak telefon numaranızı tanıyamaz. Ayrıca, yerel olmayan bir telefon numarası (bulunduğunuz yerden farklı bir yerel değişim alanından bir telefon numarası) kullanıyorsanız, KGÇM telefon numaranızı tanıyamayabilir. Bu, acil durum personelinin, arama tamamlanamazsa, düşerse, bağlantı kesilirse veya numaranızı kendilerine iletemezseniz sizi geri arayamayabileceği anlamına gelir. Mümkünse, KGÇM'ye, acil durum personeline veya diğer operatöre telefon numaranızı, acil durumunuzun niteliğini ve bulunduğunuz yeri vermeye hazırlıklı olmalısınız.

911 Veritabanında Geçerli Adres. Müşteri, 911 aramalarını göndermek istediği her telefon numarası için Infobip'in portalı aracılığıyla 911 veritabanına geçerli bir adres yüklemekle sorumludur.

911 VE E911 HİZMETLERİ İLE İLETİŞİME GEÇMENİN ALTERNATİF YOLLARI.

INFOBIP, 911 ve E911 acil durum hizmetleriyle iletişime geçmek için alternatif bir yol buldurmanızı ve VoIP Hizmetleri kullanıcılarını bu alternatif yollardan haberdar etmenizi önerir.

4. Feragatnameler ve Sınırlamalar

INFOBIP, 911 ve E911 çağrılarının herhangi bir yerel acil müdahale merkezi tarafından nasıl yanıtlandığını veya ele alındığını kontrol etmez. INFOBIP, 911 ve E911 çağrılarını yerel ve ulusal acil müdahale merkezlerine yönlendirme konusunda tamamen üçüncü taraflara bağlıdır. INFOBIP, (i) tüm ulusal ve yerel acil müdahale merkezlerinin eylem ve davranışlarına, (ii) çağrıyı yönlendirmek için kullanılan ve hatalı olan veya hatalı bir sonuç veren herhangi bir üçüncü taraf verisine ve (iii) tamamen veya kısmen Müşterinin eylem veya ihmallerinden kaynaklanan 911 veya E911 hizmet arızasına ilişkin tüm sorumluluğu reddeder.

HİÇBİR DURUMDA INFOBIP, İŞTİRAKLERİ, YÖNETİCİLERİ, MÜDÜRLERİ, ÇALIŞANLARI, TEMSİLCİLERİ, ACENTELERİ VEYA VOIP HİZMETLERİ YA DA EKİPMANLA BAĞLANTILI OLARAK SİZE HİZMET VEYA ÜRÜN SAĞLAYABİLECEK HERHANGİ BİR ÜÇÜNCÜ TARAF SAĞLAYICI VEYA SATICI, 911 VEYA E911 ARAMALARINDAN KAYNAKLANAN YA DA BUNLARLA İLGİLİ OLAN HERHANGİ BİR TALEP, ZARAR VEYA KAYIP NEDENİYLE MÜŞTERİYE, VOIP HİZMETLERİNİN HERHANGİ BİR KULLANICISINA VEYA BAŞKA BİR TARAF KARŞI SORUMLU TUTULAMAZ VE MÜŞTERİ, 911 VEYA E911 ARAMALARINDAN KAYNAKLANAN YA DA BUNLARLA İLGİLİ OLAN TÜM BU TÜR TALEPLERİNDEN VEYA DAVA NEDENLERİNDEN İŞBU BELGEYLE FERAGAT EDER.

5. Teyit

Müşteri, E9-1-1 Aramasını seçerek, (i) bu 911 ve E911 Açıklamasını okuduğunu ve anladığını, (ii) VoIP Hizmetlerini kullanırken 9-1-1'i çevirerek acil servislerle iletişime geçemeyebileceğini anladığını ve (iii) VoIP Hizmetlerini kullanırken 9-1-1'i çevirerek acil servislerle iletişime geçemeyebilecekleri konusunda VoIP Hizmetleri kullanıcılarını bilgilendirmesi gerektiğini anladığını teyit eder. Müşteri, VoIP Hizmetleri aracılığıyla 911 veya E911 hizmetlerini kullanmalarından veya kullanmaya teşebbüs etmelerinden kaynaklanan VoIP hizmetlerinin üçüncü taraf bir kullanıcısı tarafından ileri sürülen her tür iddia karşısında INFOBIP'i tazmin etmeyi, savunmayı ve bu tür iddialardan zarar görmemesini sağlamayı kabul eder.

Infobip Exchange

Infobip Exchange Özellikleri

- Infobip Exchange'deki belirli entegrasyonlar, Infobip dışındaki kuruluşlar tarafından yönetilen harici platformlara bağlanır.
- Infobip bu tür harici platformları kontrol etmez veya desteklemez ve Infobip tarafından yapılan tüm beyanlar yalnızca Infobip'in oluşturduğu entegrasyonlar için yapılır.
- Infobip, Exchange entegrasyonlarının bağlandığı üçüncü taraf platformlarına ilişkin her türlü yükümlülüğü reddeder. Müşterinin bunları kullanması kendi sorumluluğundadır.
- Infobip Exchange'e bağlı harici bir platformun abonelik, lisans veya başka bir şey gerektirmesi durumunda, platform sağlayıcısının şartlarının yanı sıra bu tür taleplere uymak Müşterinin yükümlülüğü olacaktır.

- Müşteri, Infobip tarafından oluşturulan bir entegrasyonu kullandığında, destek harici platform tarafından değil, yalnızca bu entegrasyon için Infobip tarafından sağlanacaktır.
- Aynı şekilde, harici bir platform (veya başka bir şekilde üçüncü taraf bir entegratör) tarafından oluşturulan bir entegrasyonda, söz konusu kuruluş entegrasyonu destekleyecektir. Infobip, harici platform entegrasyonunu yöneten üçüncü tarafa, katılım sürecini kolaylaştırmak amacıyla isim, şirket, e-posta veya telefon gibi temel iletişim bilgilerini sağlayacaktır.

Microsoft Azure Marketplace

Microsoft Azure Marketplace Özellikleri

Infobip size Hizmeti etkin bir şekilde sunacak olsa da (Microsoft Azure'un yardımıyla ve bir dereceye kadar Microsoft Azure aracılığıyla da olsa), ödemeler Microsoft'a yapılacak ve Microsoft tarafından tahsil edilecektir. Infobip fiyatı belirler ancak ödemeleri kendi içinde yönetecek olan Microsoft'tur.

GEN AI (Üretken Yapay Zeka) Hizmet Açıklaması

Hizmet Açıklaması

INFOBIP Hizmetleri, Müşterinin çeşitli uygulamalar için GEN AI (Üretken Yapay Zeka) yeteneklerinden yararlanmasını sağlayan bir çözüm sunar. Bu, GEN AI olarak adlandırılan bağımsız bir hizmet olarak kullanılabilir veya INFOBIP'in CONVERSATIONS, MOMENTS, ANSWERS ve CDP platformlarına entegre edilebilir ve burada Agent Assistant ve/veya AI Assistant olarak adlandırılır. GEN AI Hizmetleri şunları içerir:

- a. GEN AI yeteneklerine erişim için Müşterinin bilgi sistemi ile INFOBIP Platformu arasında sorunsuz entegrasyon.
- b. Platformun, Müşteri tarafından oluşturulan talepleri işleyecek ve ele alacak şekilde yapılandırılması, verimli ve doğru yapay zeka odaklı yanıtların sağlanması.
- c. GEN AI birimlerinin tüketimine dayalı olarak GEN AI kullanımı faturalandırması.
- d. Entegrasyon ve kullanıma yardımcı olacak Kapsamlı Teknik Destek.

GEN AI Hizmetlerini sağlarken, INFOBIP:

- a. Müşterinin bilgi sistemi ile Platform arasındaki bağlantının test edilmiş ve çalışır durumda olmasını sağlayacak,

b. Müşteri tarafından oluşturulan YZ taleplerini işleyecek ve Platform aracılığıyla yanıtları iletecek,

c. GEN AI Hizmetlerinin sağlanmasıyla ilgili tüm INFOBIP Ücretleri için Müşteriye fatura düzenleyecek,

d. GEN AI Hizmetlerinin işlevselliğini sağlamak için gerekli tüm teknik ve operasyonel hususları yönetecektir.

Müşteri:

a. INFOBIP tarafından sağlanan teknik formları doldurarak tüm yapılandırma bilgilerini sağlayacağını,

b. Bilgi sistemlerinin Platforma talep gönderecek ve Platformdan yanıt alacak şekilde yapılandırılmasını sağlayacağını,

c. Yürürlükteki yasalara uyulmasını sağlayarak güncel bir talep ve yanıt veritabanı tutacağını,

d. Kullanım hacminde beklenen artışları önceden duyuracağını ve

e. Sözleşme uyarınca tüm ödeme yükümlülüklerini yerine getireceğini taahhüt eder.

2. Ücrete Tabi Olay ve diğer GEN AI Özellikleri

“GEN AI Ücrete Tabi Olayı”, GEN AI Etkileşimlerinde ölçülen GEN AI özelliklerini kullanan INFOBIP Platformu tarafından işlenen herhangi bir talebi ifade eder.

“GEN AI Etkileşimi”, GEN AI Hizmetleri faturalandırma birimidir ve fiyatlandırma bilgileri sorumlu hesap yöneticisi tarafından sağlanır. Fiyatlar herhangi bir zamanda değiştirilebilir ve donanım gereksinimleri, GEN AI (Üretken Yapay Zeka) modeli, token veya karakter tüketimleri, bölge ve GenAI operasyonel karmaşıklığı gibi ancak bunlarla sınırlı olmayan unsurlar dikkate alınarak formüle edilecektir.

Bir GEN AI Etkileşimi, Müşterinin Infobip tarafından bir hizmeti kullanması, yapay zeka araçlarının yardımını ve katılımını veya başka bir şekilde etkileşimini gerektirdiğinde tetiklenir.

Conversations hizmetinde bu, önerilen yanıtları, çevirileri, bilet özetini veya bazı yardım türlerini içerebilir (ancak bunlarla sınırlı değildir) - bunların tümü yapay zeka ile etkileşime girer / yapay zeka araçlarıdır ve bu nedenle GEN AI Etkileşimi ücrete tabi olayını tetikler. Aynı şekilde, Answers hizmeti de büyük ölçüde yapay

zekaya dayanmaktadır, yani neredeyse her mesaj bir yapay zeka etkileşimini tetikler.

INFOBIP, Müşteriye en az 8 (sekiz) gün önceden bildirimde bulunmak suretiyle, işbu Sözleşme kapsamındaki herhangi bir fiyatı kendi takdirine bağlı olarak değiştirme hakkını saklı tutar. İşbu Sözleşme kapsamındaki tüm ödemeler, Taraflar arasında daha önce kararlaştırılan mevcut ödeme koşulları kapsamında yapılacaktır.