

IBM Условия за употреба – Специфични условия на оферта SaaS

IBM Silverpop Engage

Условията за употреба ("ToU") се състоят от настоящите Условия за употреба на IBM – Специфични условия на офертата SaaS ("Специфични условия за офертата SaaS") и документ със заглавието "Условия за употреба на IBM – Общи условия ("Общи условия")", достъпен на следния URL адрес: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

В случай на противоречие, специфичните условия на офертата SaaS имат предимство пред Общите условия. При поръчка, достъп или използване на IBM SaaS, Клиентът се съгласява с Условията за употреба.

Условията за употреба (ToU) се регулират от Международния договор на IBM за Passport Advantage, Международния договор на IBM за Passport Advantage Express или Международния договор на IBM за избрани IBM SaaS оферти, както е приложимо ("Договор") и заедно с Условията за употреба (ToU) съставляват пълното споразумение.

1. IBM SaaS

Следните IBM SaaS оферти са предмет на тези SaaS специфични условия за оферта:

- IBM Silverpop Engage – Message
- IBM Silverpop Engage – Database
- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – По-малко от 1 милион записи в база данни
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – По-малко от 5 милиона записи в база данни
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Неограничени записи в база данни
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
- IBM Silverpop Email Insights – Bronze
- IBM Silverpop Email Insights – Silver
- IBM Silverpop Email Insights – Gold
- IBM Silverpop Email Insights – Platinum
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens
- IBM Silverpop Additional IP Address
- IBM Silverpop Additional Domain
- IBM Silverpop Fast Start
- IBM Silverpop Fast Start Enterprise
- IBM Silverpop Customer Enablement
- IBM Silverpop Managed Enablement
- IBM Silverpop Product Consulting – Bronze
- IBM Silverpop Product Consulting – Silver

- IBM Silverpop Product Consulting – Gold
- IBM Silverpop Managed Services – Bronze
- IBM Silverpop Managed Services – Silver
- IBM Silverpop Managed Services – Gold
- IBM Silverpop IP Reputation Warm Up

2. Метрики за такси

IBM SaaS се продава при една от следните метрики за таксуване, както е указано в Документа по сделката:

- Достъп** е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Достъп е правото за използване на IBM SaaS. Клиентът трябва да получи единично упълномощаване за достъп, за да използва IBM SaaS през период на измерване, посочен в Лицензионния сертификат на Клиента (PoE) или Документа по поръчката.
- Потребителският модел за приложение** е единица за мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Пълномощно за Потребителски модел на приложение се изисква за всеки потребителски модел на Приложение, свързано с IBM SaaS. Ако дадено Приложение има множество компоненти, всеки от които обслужва отделна цел и/или потребителска база, и всеки от които може да бъде свързан към или управляван от IBM SaaS, всеки компонент се счита за отделно Приложение. В допълнение, всяка от средите за тестване, разработване, планиране и производство за дадено Приложение се считат за отделни потребителски модели на Приложението и всяка трябва да има пълномощно. Множество потребителски модели на Приложение в една среда се считат за отделни потребителски модели на Приложението и всеки трябва да има пълномощно. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощни за покриване на броя Потребителски модели на приложение, свързани към IBM SaaS по време на периода на измерване, указан в Лицензионния сертификат на Клиента (PoE) или Документа по сделката.
- Оторизираният потребител** е единица за мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Клиентът трябва да придобие отделни, специализирани пълномощни за всеки уникален Оторизиран потребител, на когото е даден достъп до IBM SaaS по всякакъв начин, пряко или непряко (например: чрез програма за мултиплексиране, устройство или сървър на приложения) чрез всякакви средства. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощни, за да се покрие броят Оторизирани потребители, на които е даден достъп до IBM SaaS по време на периода по измерване, указан в Лицензионния сертификат (PoE) на Клиента или Документа по сделката.
- Дигиталното съобщение** е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Цифровото съобщение е електронна комуникация, обработвана от IBM SaaS. Трябва да бъдат придобити достатъчно упълномощавания, за да се покрие общият брой цифрови съобщения, управлявани или обработвани от IBM SaaS по време на периода на измерване, посочен в Лицензионния сертификат на Клиента (PoE) или в Документа по сделката.
- Ангажиментът** е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Ангажиментът се състои от професионални услуги и/или услуги по обучение, свързани с IBM SaaS. Трябва да бъдат придобити достатъчно упълномощавания, за да се покрие всеки Ангажимент.
- Събитието** е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Пълномощните за събитие са базирани на броя прояви на специфично събитие, свързано с употребата на IBM SaaS. Пълномощните за събитие са специфични за IBM SaaS и типът на събитието не може да бъде обменян, разменян или събиран с други Пълномощни на събитие на друг IBM SaaS или тип на събитие. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощни, за да се покрие всяко събитие, което е възникнало по време на периода по измерване, указан в Лицензионния сертификат (PoE) или Документа по сделката.
- Потребителски модел** е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Потребителски модел представлява достъп до специфична конфигурация на IBM SaaS. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощни за всеки Потребителски модел на IBM SaaS, предоставени за достъп и употреба през периода на измервания, указан в Лицензионния сертификат (PoE) или Документа по поръчката.

- h. **Идентичност с репутация** е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Идентичност с репутация в комбинация на Internet protocol (IP) адрес и/или домейн, използвана за подобряване на възможността за доставка на имейли. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощни, за да се покрие броят Идентичности с репутация, създадени за Клиента в IBM SaaS.
- i. **Хиляда записа в база данни** е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Запис в база данни е колекция от полета в база данни, свързани с един обект и достъпни като един набор. Всяко пълномощно за Хиляда записа в база данни представлява Хиляда записа в база данни. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощни за Хиляда записа в база данни за покриване на общия брой Записи в база данни, достъпни за обработка от IBM SaaS по време на периода на измерване, указан в Лицензионния сертификат на Клиента (PoE) или Документа по сделката.

3. Такси и таксуване

Платимата сума за IBM SaaS е указана в Документа по сделката.

3.1 Такси за настройка и Такси при поискване

Цените за настройка ще бъдат указани в Документа по сделката. IBM ще таксува с цена за настройка при първоначалното предоставяне на частта за Настройка. Опциите за плащане при поискване ще бъдат фактурирани през месеца, през който е била поръчана опцията за плащане при поискване от Клиента на цената, посочена в Документа по сделката.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup и IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup
Тази услуга обновява средата на IBM SaaS за използване на допълнителна Идентичност с репутация, надхвърляща количеството, предоставено с IBM Silverpop Engage.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup
Тази услуга обновява средата на IBM SaaS за интегриране на един потребителски модел на специфичен CRM потребителски модел с една Silverpop Engage база данни.
- c. IBM Silverpop Fast Start Setup
Тази услуга предоставя до 15 часа отдалечено консултиране за продукти за нови клиенти на Silverpop Engage. Този ангажимент ще предостави първоначална настройка и разширено ръководство за обучение чрез насрочени срещи по различни теми, включващи: предоставяне, възможност за доставка/проправяне, първоначално зареждане на данни, първоначални имейл адреси, креативни отчети и допълнително разширено активиране на характеристиката Silverpop Engage за най-добро отговаряне на нуждите на клиента. Програмните часове трябва да бъдат използване в рамките на първите 90 дни от новия клиентски ангажимент.
- d. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Настройка
Тази услуга предоставя до 30 часа дистанционно консултиране относно продукт за запознаване на клиентите с Silverpop Engage. Този ангажимент ще предостави първоначална настройка и разширено ръководство за обучение чрез насрочени срещи по различни теми, включващи: предоставяне, възможност за доставка/проправяне, първоначално зареждане на данни, първоначални имейл адреси, креативни отчети и допълнително разширено активиране на характеристиката Silverpop Engage за най-добро отговаряне на нуждите на клиента. Програмните часове трябва да бъдат използване в рамките на първите 90 дни от новия клиентски ангажимент.
- e. IBM Silverpop Customer Enablement Setup
Тази услуга предоставя до 300 часа дистанционно предоставяна продуктова и техническа консултация, най-добри практики и ръководство относно препоръчителна употреба на решението IBM Silverpop Engage. Това ще включва намиране, разработване на проектен план и ресурсен план, консултация, интеграционно планиране и дизайн, документация и управление на проект, както е договорено с Клиента. Тази услуга предоставя още до 50 часа дистанционно управлявани услуги, включително импортиране на списък и имейли, управление на сегментация, създаване на модел за точкуване, подготвяне/конфигуриране на активи, разгръщане на кампания, отчитане и други вътрешни продуктови дейности от името на Клиента.

- f. IBM Silverpop Managed Enablement Настройка
Тази услуга предоставя до 150 часа дистанционно предоставяна продуктова и техническа консултация, най-добри практики и ръководство относно препоръчителна употреба на IBM Silverpop Engage. Това ще включва намиране, разработване на проектен план и ресурсен план, консултация, интеграционно планиране и дизайн, документация и управление на проект, както е договорено с Клиента. Тази услуга предоставя още до 250 часа дистанционно управлявани услуги, включително импортиране на списък и имейли, управление на сегментация, създаване на модел за точкуване, подготвяне/конфигуриране на активи, разгръщане на кампания, отчитане и други вътрешни продуктови дейности от името на Клиента.
- g. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Настройка
Тази услуга предоставя до 75 часа дистанционно предоставяна продуктова и техническа консултация, най-добри практики и ръководство относно препоръчителна употреба на IBM Silverpop Engage. Това може да включва намиране, разработване на проектен план и ресурсен план, консултация, интеграционно планиране и дизайн, документация и управление на проект, както е договорено с Клиента.
- h. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Настройка
Тази услуга предоставя до 175 часа дистанционно предоставяна продуктова и техническа консултация, най-добри практики и ръководство относно препоръчителна употреба на IBM Silverpop Engage. Това може да включва намиране, разработване на проектен план и ресурсен план, консултация, интеграционно планиране и дизайн, документация и управление на проект, както е договорено с Клиента.
- i. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Настройка
Тази услуга предоставя до 300 часа дистанционно предоставяна продуктова и техническа консултация, най-добри практики и ръководство относно препоръчителна употреба на Silverpop Engage. Това може да включва намиране, разработване на проектен план и ресурсен план, консултация, интеграционно планиране и дизайн, документация и управление на проект, както е договорено с Клиента.
- j. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Настройка
Тази услуга предоставя до 50 часа дистанционно управлявани услуги, включително импортиране на списък и имейли, управление на сегментация, създаване на модел за точкуване, подготвяне/конфигуриране на активи, разгръщане на кампания, отчитане и други вътрешни продуктови дейности от името на Клиента.
- k. IBM Silverpop Managed Services – Silver Настройка
Тази услуга предоставя до 150 часа дистанционно управлявани услуги, включително импортиране на списък и имейли, управление на сегментация, създаване на модел за точкуване, подготвяне/конфигуриране на активи, разгръщане на кампания, отчитане и други вътрешни продуктови дейности от името на Клиента.
- l. IBM Silverpop Managed Services – Gold Настройка
Тази услуга предоставя до 250 часа дистанционно управлявани услуги, включително импортиране на списък и имейли, управление на сегментация, създаване на модел за точкуване, подготвяне/конфигуриране на активи, разгръщане на кампания, отчитане и други вътрешни продуктови дейности от името на Клиента.
- m. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Настройка и IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Настройка при поискване
Тази услуга предоставя до 35 часа дистанционно предоставяни управлявани услуги за 30-дневен период за изпълнение на проправяне на единичен IP адрес, използван от IBM Silverpop Engage. В обхват са до два некритични, невремеемки имейла за целите на създаването на репутация (изисква се самоподдържащо се готово за HTML съдържание за имейли). Тази услуга не гарантира успех при създаване на бял списък или IP проправяне, тъй като това зависи от много различни фактори.

3.2 Частични месечни плащания

Частичното месечно таксуване е разпределено пропорционално на дневни такси, с които Клиентът ще бъде таксуван. Частичните месечни плащания се изчисляват въз основа на оставащите дни на частичния месец, стартиращ на датата, на която Клиентът е уведомен от IBM, че за него е наличен достъп до IBM SaaS.

3.3 Такси за надвишаване

Ако действителната употреба на Клиента на IBM SaaS по време на периода на измерване надвишава упълномощаването, указано в PoE, то тогава на Клиента ще бъде издадена фактура за стойността над предвидената, както е посочено в Документа по сделката.

За IBM SaaS с метрика за таксуване на Дигитално съобщение, IBM ще таксува Клиента въз основа на избраната честота за фактуриране за упълномощаванията за Дигитални съобщения, които Клиентът поръчва. Действителната употреба ще бъде измерена и такси за надвишаване ще бъдат дължими, в случай че действителното използване на съобщения надвиши общия брой упълномощени съобщения сумарно за до 12-месечни периода на измерване през Абонаментния период.

Клиентът ще бъде фактуриран като за просрочени задължения за надвишаване за всеки месец при цена за надвишени задължения, посочена в Лицензионния сертификат, след като бъде достигнат общият сумарен брой упълномощени съобщения. Тези такси за надвишаване са дължими като добавка към основната месечна такса за упълномощаване.

Ако абонаментният период е по-дълъг от 12 месеца, общият сбор на упълномощаванията ще бъде основан на 12 месечни периоди на измерване. Общият сумарен брой ще бъде занулен след 12-месечния период на измерване. Таксите за надвишаване за следващите 12 месечни периоди на измерване няма да бъдат дължими, докато действителното използване на съобщения не надвиши общия сумарен брой на упълномощени съобщения за тези 12 месечни периоди на измерване.

Ако даден Абонаментен период е по-кратък от 12 месеца или в него остават по-малко от 12 месечни периода, броят на месечните упълномощения, оставащи в Абонаментния период ще бъде използван за сумарен брой на упълномощените съобщения.

a. Пример 1:

Клиентът има 12-месечен Абонаментен период и е придобил един милион Дигитални съобщения на месец. Ако Клиентът изпрати повече от 12 милиона Дигитални съобщения преди края на 12-месечния абонаментен период, на Клиента ще бъде фактурирано през следващия месец за надвишеното количество и цялата употреба за следващите месеци ще бъде фактурирана за минал период до края на Абонаментния период.

b. Пример 2:

Клиентът има тригодишен Абонаментен период и е придобил един милион Дигитални съобщения на месец. Ако Клиентът изпрати повече от 12 милиона съобщения преди края на първия 12-месечен период, Клиентът ще бъде фактуриран през следващия месец за надвишеното количество и цялата употреба до края на 12-месечния период. В края на 12-месечния период употребата ще бъде възстановена. Ако Клиентът изпрати повече от 12 милиона Дигитални съобщения преди края на следващия 12-месечен период, Клиентът ще бъде фактуриран през следващия месец за надвишеното количество и цялата употреба през следващите месеци ще бъде фактурирана за минал период, докато количеството на потреблението бъде възстановено или до края на оставащия Абонаментен период.

4. Опции за подновяване на IBM SaaS Абонаментен период

Лицензионния сертификат на Клиента ще изложи дали IBM SaaS ще се поднови в края на Абонаментния период, като посочи едно от следните:

4.1 Автоматично подновяване

Ако Лицензионният сертификат на Клиента указва, че подновяването за Клиента е автоматично, Клиентът може да прекрати изтичащ абонаментен период на IBM SaaS чрез писмена молба до търговския представител от IBM на Клиента или IBM бизнес партньор, най-малко (90) дни преди датата на изтичане, както е посочено в Лицензионния сертификат. Ако IBM или Бизнес партньор на IBM не получи такова известие за прекратяване до датата на изтичане, изтичащият Абонаментен

период ще бъде автоматично подновен за или една година, или за същата продължителност като оригиналния Абонаментен период, както е изложено в Лицензионния сертификат.

4.2 Продължително фактуриране

Когато Лицензионният сертификат указва, че подновяването за Клиента е непрекъснато, Клиентът ще продължи да има достъп до IBM SaaS и ще бъде таксуван за използването на IBM SaaS непрекъснато. За да преустанови използването на IBM SaaS и да спре процеса на продължително фактуриране, Клиентът ще трябва да предостави на IBM или на Бизнес партньор на IBM писмено предизвестие със срок от деветдесет (90) дни, с което се заявява отказ от IBM SaaS на Клиента. При анулиране на достъпа на Клиента, Клиентът ще бъде таксуван за неизплатени такси по отношение на достъпа през месеца, в който анулирането влезе в сила.

4.3 Изискано подновяване

Когато Лицензионният сертификат указва, че типът подновяване на Клиента е "прекратяване", IBM SaaS ще бъде прекратен в края на срока, а достъпът на Клиента до IBM SaaS ще бъде прекъснат. За да продължи да използва IBM SaaS след крайната дата, Клиентът ще трябва да отправи поръчка до търговския представител на IBM за Клиента или до Бизнес партньор на IBM, за да закупи нов Абонаментен период.

5. Техническа поддръжка

Техническата поддръжка се предоставя за предложението IBM SaaS и Разрешаващия софтуер, както е приложимо, по време на Абонаментния период. Тази техническа поддръжка е включена в IBM SaaS и не е достъпна като отделна оферта.

Информация относно техническата поддръжка и връзки за подаване на заявки за поддръжка за IBM Silverpop Engage могат да се намерят на следния URL:
<http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

6. Допълнителни условия на оферта IBM SaaS

6.1 Разрешаващ софтуер

Тази IBM SaaS оферта може да включва Разрешаващ софтуер, предоставен от IBM или трета страна доставчик. Ако Клиентът изтегли или инсталира даден Разрешаващ софтуер, Клиентът се съгласява да не използва този Разрешаващ софтуер за цели, различни от тези за улесняване или разрешаване на достъпа и използването на IBM SaaS от Клиента. Ако Разрешаващият софтуер е предоставен с отделно лицензно споразумение (например, IBM Международно лицензно споразумение с негаранционни програми ("ILAN") или друго лицензно споразумение на IBM или трета страна) по време на инсталирането или изтеглянето, това отделно споразумение ще ръководи неговото използване. Клиентът се съгласява, че Клиентът приема тези условия като приеме тези ToU или изтегли, инсталира или използва Разрешаващия софтуер.

6.2 Съответствие с принципите за лична неприкосновеност Safe Harbor и Защита на данните на ЕС

IBM се придържа към принципите за лична неприкосновеност Safe Harbor за САЩ - ЕС, както е посочено от Министерството на търговията на Съединените щати относно събирането, употребата и задържането на информация, събирана от Европейския съюз. За повече информация относно Принципите за лична неприкосновеност или относно достъп до сертификационното заявление на IBM, отидете на <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Ако Клиентът предоставя Лични данни на IBM SaaS, като между Клиента и IBM, Клиентът се счита за единственият контролор на Лични данни, и Клиентът определя IBM като обработващ за обработката на (като тези условия са определени в Директива 95/46/ЕО на ЕС) такива Лични данни. IBM ще обработва само такива лични данни, доколкото е необходимо, за да предоставя IBM SaaS съгласно тези Условия за употреба. IBM ще си сътрудничи с Клиента при неговото изпълнение на всички правни изисквания, включително предоставянето на Клиента на достъп до Лични данни. Клиентът се съгласява, че IBM може да обработва Съдържание, предоставено на IBM SaaS, включително всички Лични данни, през държавни граници на IBM в САЩ. Ако IBM промени начина, по който обработва или подsigурява Личните данни и такава промяна доведе до несъответствие на Клиента с приложимите закони за защита на данните, Клиентът може да прекрати съответния IBM SaaS в рамките на 30 дни след изпращане на уведомлението от IBM за промяната.

6.3 Събиране на данни

Клиентът се съгласява да: (i) предостави ясна и видима връзка към правилата за употреба и политиката за поверителност на уебсайта на Клиента, което включва връзка към практиките за събиране и използване на данни на IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) и на Клиента; (ii) предостави известие, че на компютъра на посетителя се поставят бисквитки и clear gifs/уеб маяци от IBM, действащ от името на Клиента, заедно с обяснение за целта и използването на тази технология; и (iii) до степента, изисквана от закона, получи съгласие от посетителите на уебсайта преди поставянето на бисквитки и clear gifs/уеб маяци, поставени от Клиента или IBM от името на Клиента, на устройствата на посетителите на уебсайта.

Клиентът осъзнава и се съгласява, че IBM може, като част от нормалното функциониране и поддръжка на IBM SaaS, да събира лична информация от Клиента (служители и изпълнители на Клиента), свързана с използването на IBM SaaS, чрез проследяващи и други технологии. IBM прави това, за да събира статистики и информация за употребата относно ефективността на IBM SaaS, за да подобрява впечатленията на потребителя и/или да приспособява взаимодействията между Клиента и IBM. Клиентът потвърждава, че ще придобие или че е придобил съгласието да позволи на IBM да обработва събраната лична информация за горепосочената цел в рамките на IBM, други компании на IBM и техни подизпълнители, навсякъде където ние и подизпълнителите на IBM извършват бизнес, в съответствие с приложимото законодателство. IBM ще се съобразява с молби от Вашите служители и изпълнители за достъп, обновяване, коригиране или изтриване на събраната тяхна лична информация.

6.4 Местоположения на извлечени ползи

Когато това е приложимо, таксите се основават на местоположенията, които Клиентът идентифицира като такива за извличане на полза от IBM SaaS. IBM ще зачисли таксите въз основа на бизнес адреса, посочен при поръчването на IBM SaaS, като основното местоположение за извличане на полза, освен ако Клиентът не предостави на IBM различна информация. Клиентът носи отговорност за актуализирането на тази информация и информирането на IBM относно всички промени.

6.5 Списъци за разпределение

Клиентът няма да използва списъци за разпределение с IBM SaaS, които включват лица, които не са дали позволение да бъдат включвани в такива списъци, с цел получаване на имейл комуникации конкретно от Клиента, освен ако Клиентът няма настоящи търговски или лични отношения с тези лица. От Клиента се изисква да включи валиден механизъм за отказ от участие във всяко съобщение.

6.6 Без Препродажба

Правото на Клиента да използва IBM SaaS е лично за Клиента. Клиентът няма да препродава IBM SaaS или да предоставя на трети страни (различни от служители или изпълнители, работещи от Ваше име) достъп до IBM SaaS без предварително писмено съгласие от IBM.

6.7 Задържане на данни

Специфични елементи за данни на IBM SaaS ще бъдат достъпни в IBM SaaS по следния начин: имейл съобщения и съдържание, неизползвани бази данни и шаблони – 450 дни; уеб проследяване за известни посетители – 180 дни; уеб проследяване на анонимни посетители – 30 дни; и Universal Behaviors – 180 дни ("Период за задържане на данни"). Тези елементи за данни може да бъдат премахнати от мрежата и системите на IBM след изтичането на Периода за задържане на данни, и при всички случаи, IBM може да унищожи всички копия на тези елементи за данни и всички други свързани данни на Клиента 30 дни след прекратяването или изтичането на Абонаментния период. Клиентът ще запази архивни копия на цялото съдържание, предоставено за употреба във връзка с IBM SaaS.

6.8 Известия за код на трета страна

IBM SaaS включва следния софтуер, който не може да се използва за злонамерни цели: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson и packtag.

Приложение А

1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage е базирана на облак цифрова маркетингова платформа, която поддържа многоканален маркетинг и водещо управление. Silverpop Engage използва клиентски данни и индивидуални поведения, събрани от множество източници, за да информира и въвежда персонализирани взаимодействия в реално време.

Абонамент за IBM Silverpop Engage предоставя следните възможности:

- Създаване и доставка на съобщения: уеб базиран редактор позволява на потребителите да създават и редактират съдържание на съобщение, и предоставя достъп с посочване и избиране за проследяване на връзка, персонализиране и динамично съдържание.
- Разширено сегментиране: възможностите за сегментиране позволяват на потребителите да набелязват контакти въз основа на техните поведенчески данни, профилни данни или данни за предпочитание.
- Многоканален обмен на съобщения: изпращане на интегрирани кампанийни съобщения през различни канали, включително имейл, социални, уеб и мобилни. Silverpop Engage включва характеристики, които помагат за гарантирането, че допирните точки до клиента са запазени интегрирани за предаване съответстващ и персонализиран опит.
- Автоматизирани кампании: използване на визуален изграждащ модул за кампания за създаване на маркетингови програми, от прости стратегически кампании до тези със сложни множествени допирни точки. Изпращане на автоматични съобщения, когато ръководител насочва или изпълнява определено действие посредством насърчаващи кампании, базирани на индивидуалните действия на всеки ръководител.
- Точкуване: класиране на клиенти и потенциални клиенти въз основа на покупните критерии, демографски и поведенчески критерии, като например посещения в уебсайт, подаване на формуляри и общуване чрез съобщения или времеви компоненти, включително скоростност и честота. Когато контактите достигнат определен резултат, функциите за автоматизиране на маркетинга ги насочват към подходящите последващи действия.
- Уеб проследяване: следене на това как контактите взаимодействат с Клиента онлайн, например посредством калкулатори, чатове на живо и социални бутони, и след това използване на тези поведения за преместване на контакт в маркетингова програма или като част от поведенчески точков модел.
- Целеви страници и уеб формуляри: проектиране и публикуване на целеви страници и уеб формуляри, които прихващат справочна информация, която може да бъде използвана за създаването на потребителски страници.
- Отчитане: достъпни са над 80 персонализирани отчета, които обхващат различни маркетингови канали – включително имейл, социални и мобилни.
- Релационни таблици: съхранение на множество линии с данни относно покупки, участие в събития, дейности и нанасянето им в единичен запис, предлагащ цялостен изглед на клиента. Тези данни могат да бъдат използвани в запитвания и сегментация, динамично съдържание и при персонализирането в съобщения.
- B2B Лийд мениджмънт: управление и класиране на потенциални клиенти, използване на автоматизация за тяхното насърчаване през конвейра и максимизиране на Вашите маркетингови усилия.
- Социални медии: организациите могат да споделят имейл маркетингови съобщения в сайтове за социални мрежи и да изготвят подробни отчети относно резултатите, да публикуват или да изготвят списъци с публикации, които съвпадат с техните изпратени имейли и да вмъкват връзка за уеб страница за препращане до приятел, или да включат формуляр за препращане до приятел в тялото на съобщението.

- Приложни програмни интерфейси (APIs): API пакетът на Silverpop Engage е достъпен чрез REST, SOAP и XML протоколи и използва стандартни уеб протоколи (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) и файлови формати (XML, CSV, TSV, PSV). Заявки и отговори в реално време се обработват чрез HTTP/HTTPS, а пакетите данни се обработват чрез FTP/ FTPS.

Абонамент за Silverpop Engage включва пет (5) домейна за изпращане и един (1) хост домейн с персонален търговски знак. За клиенти, изпращащи над три (3) милиона имейл съобщения годишно, те ще получат заделен IP адрес.

2. Функции по желание

Функциите по желание са достъпни на допълнителна цена:

- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
предоставя възможност за доставка в реално време на транзакционни съобщения тип един към един с персонален, генерирани от тригери в имейли, уеб формуляри, целеви страници или продажби по телефон. Silverpop Engage Transact е заделена архитектура за изпращане, която е специфично проектирана за уникалните нужди на транзакционни или задействани съобщения като например разписки, известия, сигнали, упътвания и т.н. Той може да бъде свързан с вътрешна система, която понастоящем задейства съобщения. Предоставени с продукта са IP адреси и потребителски домейн, връзка и проследяване на доставката на съобщението, управление при недоставено съобщение и отговор и проследяване на доставянето на съобщението, метриките за дейност и доставка.
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
предоставя функция за поддържане на използването на код за разпознаване като вторично изискване за влизане, в допълнение към комбинацията потребителско име/парола на потребителя, за предоставяне на достъп до Silverpop Engage акаунт през уеб браузър.
- IBM Silverpop Social Sign-in
предоставя възможност за дадена компания да създаде уеб формуляри, които предлагат опция за регистрация на социална идентичност, вместо ръчното попълването на полета във формуляра. Social Sign-In включва технология от партньор трета страна, Janrain. Използването на технологията за Social Sign-in е предмет на условията и наличността на съответните социални мрежи за влизане, достъпни чрез използването на Social Sign-In и прилежащата Janrain технология.
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
позволява на клиентите да измерват общата доставка в кутията за входящи съобщения до големи Доставчици на интернет услуги (ISP) и Доставчици на кутии за входящи съобщения сред множество региони
- IBM Silverpop Universal Behaviors
предоставя интегриране на ниво събитие между Silverpop Engage и други технологични приложения. Поведенческите събития и събраните данни от тези приложения може да бъдат съхранени в Silverpop Engage и да се използват от функции, като например програми, точкуване и запитвания. Включени са поддържани интеграции със съществуващи IBM продукти, три потока данни за допълнителни интеграции и 180 дни съхранение на данни.
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History
предоставя допълнителни 180 дни за съхранение на данни от събитие за IBM Silverpop Universal Behaviors. Това е добавка към IBM Silverpop Universal Behaviors за клиенти, които изискват съхранение на данни по-голямо от стандартните 180 дни за Universal Behaviors.
- IBM Silverpop Mobile Connector
предоставя интеграция на системно ниво между Silverpop Engage и личните мобилни приложения на клиентите. Интеграцията позволява данните, събрани от мобилните приложения, да бъдат съхранени в Silverpop Engage и достъпни/използвани от функциите на Engage, като програми и запитвания, и данни от Silverpop Engage, които да бъдат използвани в мобилно приложение.

- IBM Silverpop Web Analytics Integrations
предоставя интеграция между Silverpop Engage (една организация) и една от следните системи за уеб анализ: IBM Digital Analytics или Adobe Omniture.
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
дава възможност на клиентите да установят синхронизиране на данни между определени търговско достъпни системи за управление на връзките на клиенти (CRM) и Silverpop Engage. Интеграцията е ограничена до един потребителски модел на CRM система и една база данни на Silverpop Engage. Тази услуга включва технологични компоненти, предоставени от трето лице-партньор Scribe Software.
- IBM Silverpop Additional IP Address
е цената за допълнителен IP адрес.
- IBM Silverpop Email Insights
Дава възможност на потребителите да преглеждат предварително оформлението на съобщенията чрез множество различни имейл клиенти (включително но не ограничено до Gmail, Outlook, iPhone и Android), да проследяват потребителската употреба на имейли през списъци с електронни адреси, с което спомагат за оптимизирането на програмите за електронна поща въз основа на специфичните устройства и имейл клиенти, които се използват от клиентите, да определят предпочитаното устройство за всеки уникален получател на имейл и да изпращат целенасочено съдържание въз основа на това предпочитание и да актуализират автоматично записите на ниво на получателя с допълнителни данни като геопозициониране, средно време на ангажираност и предпочитан имейл клиент или предпочитано имейл устройство. 'Отворен имейл' се регистрира записва всеки път, когато получател на имейл отвори имейла, получен от Вас. "Предварителен преглед на имейл" се регистрира всеки път, когато подадете имейл шаблон към тази функция за предварителен преглед. Email Insights включва технологични компоненти, предоставени от Litmus.
 - Silverpop Email Insights – Bronze
предоставя до 10 предварителни прегледа на имейл и 10 000 отваряния на имейл на месец
 - Silverpop Email Insights – Silver
предоставя до 50 предварителни прегледа на имейл и 200 000 отваряния на имейл на месец
 - Silverpop Email Insights – Gold
предоставя до 500 предварителни прегледа на имейл и 2 000 000 отваряния на имейл на месец
 - Silverpop Email Insights – Platinum
предоставя до 1,000 предварителни прегледа на имейл и 5 000 000 отваряния на имейл на месец

Освен това, ако нуждите на Клиента надвишават броя на предварителни прегледи или отваряния на имейл, предоставени от закупения пакет, Клиентът може да разшири полагащото му се количество, като закупи IBM Silverpop Email Insights допълнителен предварителен преглед или IBM Silverpop Email Insights допълнителни 100 хиляди отваряния на имейл, както е приложимо.

Приложение Б

IBM предоставя следното Споразумение за ниво на услугата ("SLA") за достъпност за IBM SaaS. Клиентът разбира, че Споразумението за ниво на услугата не представлява гаранция.

1. Определения

- a. **Време на престой на приложението** – означава времеви период, през който потребителите на частите, хоствани от IBM, на интерфейса на приложението не могат да използват всички аспекти на Услугата, за която имат необходимите разрешения. Само за разяснение, няма "Престой", ако някой потребител може да използва даден аспект на Услугата, за който имат подходящи разрешения.
- b. **Кредит за достъпност** – решението, което IBM ще предостави в отговор на валидиран иск. Кредитът за достъпност ще се прилага под формата на кредит или отстъпка по отношение на цените на бъдеща фактура или абонамент за услугата.
- c. **Искане** – означава искане, което подавате към IBM съгласно SLA, че дадено Ниво на услугата не е било спазено през Договорен месец.
- d. **Договорен месец** – означава всеки пълен месец по време на срока, измерван от 12:00 преди обяд Американско източно стандартно време на първия ден от месеца до 11:59 след обяд Американско източно стандартно време на последния ден от месеца.
- e. **Престой на обработване на данни** – означава времеви период, през който Услугата е недостъпна за събиране на данни чрез елементите за обработка на данни на Услугата.
- f. **Престой** – означава времето на престой на приложението и/или времето на престой на обработването на данни. Престоят не включва периода от време, когато Услугата не е достъпна поради:
 - (1) прекъсване на насрочена или обявена профилактика;
 - (2) Събития или причини извън контрола на IBM (например природни бедствия, прекъсвания на Интернет, спешна профилактика и т.н.);
 - (3) проблеми с Вашите приложения, оборудване или данни или приложения на трета страна, оборудване или данни;
 - (4) Вашият неуспех да се придържате към изискваните системни конфигурации и поддържани платформи за достъп до Услугата; или
 - (5) Спазване от страна на IBM на всички проекти, спецификации или инструкции, които Вие предоставяте на IBM или трета страна предоставя на IBM от Ваше име.
- g. **Събитие** – обстоятелство или група обстоятелства, които довеждат до невъзможност за покриване на нивото на обслужване.
- h. **Услуга** – означава IBM SaaS, за който е приложим този SLA.
- i. **Ниво на обслужване** – стандартът, посочен по-долу, по който IBM измерва нивото на предоставяното обслужване в това Споразумение за ниво на услуга.

2. Кредити за достъпност

- a. За да подаде Искане, Клиентът трябва да регистрира билет за поддръжка със Сериозност 1 (както е описано по-долу в раздела за техническа поддръжка) за всяко Събитие на помощния център за техническа поддръжка на IBM в рамките на двадесет и четири (24) часа от узнаването от страна на Клиента, че Събитието е повлияло на употребата му на Услугата. Клиентът трябва да предостави пълната необходима информация относно събитието и да съдействате по подходящ начин на IBM по отношение на диагностицирането и откриването на решение на събитието.
- b. Клиентът трябва да подаде Искане за Кредит за достъпност, не по-късно от три (3) работни дни след края на Договорения месец, в който е възникнало основанието за Искането.

- с. Кредитите за достъпност се базират на продължителността на Престоя, измерен от времето, когато Клиентът е докладвал, че за първи път е бил засегнат от Престоя. Ако Клиентът съобщи за случай на едновременното протичане на Престой на приложението и Престой в обработването на данни, IBM ще третира застъпващите се периоди на Престой като един период на Престой, а не като два отделни периода на Престой. За всяко валидно искане, IBM ще предостави най-високия приложим Кредит за достъпност, въз основа на достигнатото Ниво на услуга през всеки Договорен месец, както е показано в таблицата по-долу. IBM не носи отговорност за множество Кредити за достъпност за едно и също Събитие през един и същ Договорен месец.
- д. Общият брой Кредити за достъпност, предоставени по отношение на даден Договорен месец, при никакви обстоятелства няма да надвишава 20 процента (20%) от една дванадесета (1/12-та) от годишната такса, заплатена от Вас на IBM за Услугата.

3. Нива на услуга

Достъпност на IBM SaaS по време на Договорен месец

Достъпност по време на Договорен месец	Кредит за достъпност (% от месечната цена на абонамент за договорен месец, който е предмет на даден иск)
99% – 99.949%	2%
98% – 98.999%	5%
97% – 97.999%	10%
По-малко от 97,000%	20%

Достъпност, изразена като процент, се изчислява като: (а) общ брой минути през Договорен месец минус (б) общ брой минути Престой през Договорен месец, разделен на (с) общ брой минути през Договорен месец.

Пример: 50 минути общ Престой през Договорения месец

Общо 43 200 минути в Договорен месец с 30 дни - 50 минути Престой = 43,150 минути	= 2% Кредит за достъпност за достигнато ниво на услугата 99,884%
Общо 43 200 минути в Договорен месец с 30 дни	

4. Друга информация относно този Ангажимент на ниво обслужване

Това Споразумение за ниво на услугата е предоставено само за Клиентите на IBM и не се прилага за иски, отправени от потребители, гости, участници и поканени лица с позволение на Услугата или за бета или пробни услуги, предоставени от IBM. Това Споразумение за ниво на услугата се прилага само за Услугите, които са в производствена употреба. Не се прилага за непроизводствени среди, включително, но без да се ограничава само до тестване, възстановяване след срив, гарантиране на качеството или разработване.