

## IBM Silverpop Engage

Vilkår for brug består af disse IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår (kaldet SaaS-specifikke produktvilkår) og dokumentet IBM Vilkår for brug – Standardvilkår (kaldet Standardvilkår), som er tilgængeligt på adressen <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

I tilfælde af en uoverensstemmelse har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang for Standardvilkårene. Kunden erklærer sig indforstået med disse Vilkår for brug ved at bestille, få adgang til eller benytte IBM SaaS-produktet.

Disse Vilkår for brug er reguleret af IBM International Passport Advantage-Aftalen, IBM International Passport Advantage Express-Aftalen eller IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter (hver især kaldet Aftalen), som sammen med Vilkår for brug udgør den fuldstændige aftale.

### 1. IBM SaaS

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkter:

- 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 – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Unlimited Database Records
- 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. Måletyper for betaling

IBM SaaS-produktet sælges og betales på basis af en af følgende målinger, som angivet i Transaktionsdokumentet:

- Adgang (Access)** er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Adgang er retten til at bruge IBM SaaS-produktet. Kunden skal anskaffe en enkelt adgangsrettighed for at kunne bruge IBM SaaS-produktet i den måleperiode, som er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Ordredokumentet.
- Applikationsforekomst (Application Instance)** er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Der kræves et bevis for brugsret til Applikationsforekomst for hver forekomst af en Applikation, som er knyttet til IBM SaaS-produktet. Hvis en Applikation har flere komponenter, og hver af disse tjener et bestemt formål og/eller en bestemt brugerbasis, og hver af komponenterne kan tilknyttes eller administreres af IBM SaaS-produktet, betragtes hver komponent som en separat Applikation. Derudover betragtes hvert test-, udviklings- og produktionsmiljø for en Applikation som en separat forekomst af Applikationen, og der skal være en brugsrettighed til hvert miljø. Flere applikationsforekomster i et enkelt miljø betragtes som separate forekomster af Applikationen, og der skal være en brugsrettighed til hver forekomst. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Applikationsforekomster, som er tilknyttet IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Autoriseret Bruger (Authorized User)** er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Kunden skal anskaffe separate, dedikerede brugsrettigheder til hver entydige Autoriserede Bruger, som – uanset måde – får adgang til IBM SaaS-produktet direkte eller indirekte, f.eks. via et multiplex-program, en enhed eller en applikationsserver, uanset metode. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Autoriserede brugere, som får adgang til IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Digital Besked (Digital Message)** er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Digital Besked er en elektronisk kommunikation, som administreres eller behandles af IBM SaaS-produktet. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det samlede antal Digitale Beskeder, som håndteres af IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Engagement (Engagement)** er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Et Engagement består af faglige og/eller uddannelsesmæssige serviceydelser relateret til IBM SaaS-produktet. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække hvert Engagement.
- Begivenhed (Event)** er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Brugsrettigheder til Begivenheder er baseret på antallet af forekomster af en bestemt begivenhed relateret til brugen af IBM SaaS-produktet. Brugsrettighederne gælder det specifikke IBM SaaS-produkt, og begivenhedstypen kan ikke udskiftes eller sammenlægges med andre brugsrettigheder til Begivenheder til et andet IBM SaaS-produkt eller en anden begivenhedstype. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække alle begivenheder, som opstår i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Forekomst (Instance)** er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Ved Forekomst forstås en adgang til en specifik IBM SaaS-konfiguration. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder for hver Forekomst af IBM SaaS-produktet, der stilles til rådighed, til at kunne dække adgang og brug i den måleperiode, der er angivet i beviset på brugsret eller i Ordredokumentet.
- Omdømme-identitet (Reputation Identity)** er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Omdømme-identitet er en kombination af en IP-adresse (internetprotokol) og/eller et domæne, som bruges til at forbedre leveringen af e-mail. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Omdømme-identiteter, som oprettes for Kunden i IBM SaaS-produktet.

- i. **Databaserecord i Tusinder (Thousand Database Record)** er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Databaserecord er en samling felter i en database, som vedrører en enkelt enhed og er tilgængelig som en enkelt enhed. Hver brugsrettighed til tusind databaserecords repræsenterer tusind databaserecords. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder af typen Databaserecord i Tusinder til at kunne dække det samlede antal Databaserecords, som er tilgængelige til at kunne håndteres af IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

### 3. Pris og fakturering

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produkterne, er angivet i et Transaktionsdokument.

#### 3.1 Betaling for opsætning og on demand-funktioner

Betaling for opsætning er angivet i et Transaktionsdokument. IBM opkræver et beløb for opsætning ved første implementering af opsætningsdelen. En on demand-funktion bliver faktureret i den måned, hvor Kunden tager funktionen i brug, og den bliver faktureret til den pris, der er angivet i Transaktionsdokumentet.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup og IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup  
Denne serviceydelse opdaterer IBM SaaS-miljøet, så det kan anvende en Omdømme-identitet ud over det antal, der leveres sammen med IBM Silverpop Engage.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup  
Denne serviceydelse opdaterer IBM SaaS-miljøet, så det kan integrere én forekomst af en bestemt CRM-forekomst med én Silverpop Engage-database.
- c. IBM Silverpop Fast Start Setup  
Denne serviceydelse tilbyder op til 15 timers produktrådgivning i form af fjernrådgivning til nye Silverpop Engage-kunder. Ydelsen omfatter vejledning til den første opsætning og udvidet træning via planlagte møder om forskellige emner, f.eks.: Ibrugtagning, levering/opgradering, første dataindlæsning, første mailudsendelse, out of the box-rapportering og aktivering af ekstra, avancerede Silverpop Engage-funktioner, som passer til Kundens behov. Timerne skal være brugt i løbet af de første 90 dage.
- d. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup  
Denne serviceydelse tilbyder op til 30 timers produktrådgivning i form af fjernrådgivning til nye Silverpop Engage-kunder. Ydelsen omfatter vejledning til den første opsætning og udvidet træning via planlagte møder om forskellige emner, f.eks.: Ibrugtagning, levering/opgradering, første dataindlæsning, første mailudsendelse, out of the box-rapportering og aktivering af ekstra, avancerede Silverpop Engage-funktioner, som passer til Kundens behov. Timerne skal være brugt i løbet af de første 90 dage.
- e. IBM Silverpop Customer Enablement Setup  
Denne serviceydelse tilbyder op til 300 timers fjernleveret rådgivning til produkter og af teknisk karakter, om best practice-løsninger og vejledning i anbefalet brug af IBM Silverpop Engage-løsningen. Det inkluderer opdagelse, udvikling af projekt- og ressourceplan, rådgivning, integreringsplanlægning og -design, dokumentation og projektstyring ifølge aftale med Kunden. Derudover tilbyder denne serviceydelse også op til 50 timers fjernadministrerede serviceydelser, herunder import af lister og sendte mail, segmenteringsadministration, oprettelse af score-modeller, klargøring/konfiguration af aktiver, kampagneimplementering, rapportering og andre in-produkt-aktiviteter på vegne af Kunden.
- f. IBM Silverpop Managed Enablement Setup  
Denne serviceydelse tilbyder op til 150 timers fjernleveret rådgivning til produkter og af teknisk karakter, om best practice-løsninger og vejledning i anbefalet brug af IBM Silverpop Engage. Det inkluderer opdagelse, udvikling af projekt- og ressourceplan, rådgivning, integreringsplanlægning og -design, dokumentation og projektstyring ifølge aftale med Kunden. Derudover tilbyder denne serviceydelse også op til 250 timers fjernadministrerede serviceydelser, herunder import af lister og sendte mail, segmenteringsadministration, oprettelse af score-modeller, klargøring/konfiguration af aktiver, kampagneimplementering, rapportering og andre in-produkt-aktiviteter på vegne af Kunden.

- g. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze  
Denne serviceydelse tilbyder op til 75 timers fjernleveret rådgivning til produkter og af teknisk karakter, om best practice-løsninger og vejledning i anbefalet brug af IBM Silverpop Engage. Det kan inkludere opdagelse, udvikling af projekt- og ressourceplan, rådgivning, integreringsplanlægning og -design, dokumentation og projektstyring ifølge aftale med Kunden.
- h. IBM Silverpop Product Consulting – Silver  
Denne serviceydelse tilbyder op til 175 timers fjernleveret rådgivning til produkter og af teknisk karakter, om best practice-løsninger og vejledning i anbefalet brug af IBM Silverpop Engage. Det kan inkludere opdagelse, udvikling af projekt- og ressourceplan, rådgivning, integreringsplanlægning og -design, dokumentation og projektstyring ifølge aftale med Kunden.
- i. IBM Silverpop Product Consulting – Gold  
Denne serviceydelse tilbyder op til 300 timers fjernleveret rådgivning til produkter og af teknisk karakter, om best practice-løsninger og vejledning i anbefalet brug af IBM Silverpop Engage. Det kan inkludere opdagelse, udvikling af projekt- og ressourceplan, rådgivning, integreringsplanlægning og -design, dokumentation og projektstyring ifølge aftale med Kunden.
- j. IBM Silverpop Managed Services – Bronze  
Denne serviceydelse tilbyder op til 50 timers fjernleverede, administrerede serviceydelser, herunder import af lister og sendte mail, segmenteringsadministration, oprettelse af score-modeller, klargøring/konfiguration af aktiver, kampagneimplementering, rapportering og andre in-produkt-aktiviteter på vegne af Kunden.
- k. IBM Silverpop Managed Services – Silver  
Denne serviceydelse tilbyder op til 150 timers fjernleverede, administrerede serviceydelser, herunder import af lister og sendte mail, segmenteringsadministration, oprettelse af score-modeller, klargøring/konfiguration af aktiver, kampagneimplementering, rapportering og andre in-produkt-aktiviteter på vegne af Kunden.
- l. IBM Silverpop Managed Services – Gold  
Denne serviceydelse tilbyder op til 250 timers fjernleverede, administrerede serviceydelser, herunder import af lister og sendte mail, segmenteringsadministration, oprettelse af score-modeller, klargøring/konfiguration af aktiver, kampagneimplementering, rapportering og andre in-produkt-aktiviteter på vegne af Kunden.
- m. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup og IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup  
Denne serviceydelse tilbyder op til 35 timers fjernleverede, administrerede serviceydelser i en 30-dages periode med det formål at gennemføre opgradering af en enkelt IP-adresse, som anvendes af IBM Silverpop Engage. Serviceydelsen omfatter op til to ikke-centrale, ikke-tidsfølsomme e-mail med omdømmeopbyggende formål (HTML-parat e-mailindhold er nødvendigt). Serviceydelsen garanterer ikke hvidlistning eller en vellykket IP-opgradering, da det afhænger af flere eksterne faktorer.

### 3.2 Betaling for del af måned

Betaling for en del af en måned er betaling for et antal dage, som er beregnet forholdsvist, og som Kunden skal betale. Betaling for en del af en måned udregnes på basis af det antal dage, der er tilbage i en måned. Udregningen begynder fra den dato, hvor Kunden af IBM får besked om, at Kunden nu har adgang til IBM SaaS-produktet.

### 3.3 Betaling for merforbrug

Hvis Kundens faktiske brug af IBM SaaS-produktet i måleperioden overstiger den brugsret, som er angivet i beviset for brugsret, bliver Kunden faktureret for merforbruget, som angivet i Transaktionsdokumentet.

Ved et IBM SaaS-produkt med en betalingsmåling af typen Digital Besked fakturerer IBM Kunden – baseret på den valgte faktureringshyppighed – for det antal brugsrettigheder til Digitale Beskeder, som Kunden bestiller. Den faktiske brug måles, og hvis Kunden har brugt flere beskeder end det tilladte antal – samlet set for en måleperiode på op til 12 måneder i Abonnementsperioden – faktureres Kunden for merforbruget.

Kunden faktureres bagud for merforbruget hver måned til den pris, der er angivet i beviset for brugsret, når den samlede total er nået. Sådant merforbrug skal betales i tillæg til den månedlige basisbetaling.

Hvis Abonnementsperioden er på mere end 12 måneder, baseres det samlede, totale antal brugsrettigheder på 12 månedlige måleperioder. Den samlede total nulstilles efter den 12. månedlige måleperiode. Betaling for merforbrug for de næste 12 månedlige måleperioder forfalder først, når den faktiske brug af beskeder overstiger det samlede antal beskeder, Kunden samlet set har brugsret til for de 12 månedlige måleperioder.

Hvis en Abonnementsperiode er på mindre end 12 måneder, eller der resterer under 12 månedlige perioder i Abonnementsperioden, benyttes det resterende antal månedlige brugsrettigheder i et abonnement som det samlede antal beskeder, Kunden har brugsret til.

a. Eksempel 1:

Kunden har en Abonnementsperiode på 12 måneder og har anskaffet én million Digitale Beskeder pr. måned. Hvis Kunden sender mere end 12 millioner Digitale Beskeder inden udgangen af den 12-måneders Abonnementsperiode, bliver Kunden faktureret den følgende måned for det ekstra antal, og al brug i de efterfølgende måneder faktureres bagud indtil udgangen af Abonnementsperioden.

b. Eksempel 2:

Kunden har en Abonnementsperiode på tre år og har anskaffet én million Digitale Beskeder pr. måned. Hvis Kunden sender mere end 12 millioner beskeder inden udgangen af den første 12-måneders periode, bliver Kunden den efterfølgende måned faktureret for det ekstra antal og for al brug til udgangen af denne 12-måneders periode. Antallet af brugte beskeder bliver nulstillet ved udgangen af hver 12-måneders periode. Hvis Kunden sender mere end 12 millioner Digitale Beskeder inden udgangen af den næste 12-måneders periode, bliver Kunden faktureret den følgende måned for det ekstra antal, og al brug i de efterfølgende måneder faktureres bagud, indtil antallet nulstilles, eller den tilbageværende Abonnementsperiode udløber.

## **4. Fornyelse af IBM SaaS-abonnementsperioden**

Kundens bevis for brugsret vil angive, om IBM SaaS-produktet fornyes ved Abonnementsperiodens udløb. Beviset angiver da en af følgende muligheder:

### **4.1 Automatisk fornyelse**

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver, at fornyelsen sker automatisk, kan Kunden opsig den IBM SaaS-abonnementsperiode, der udløber, via skriftlig anmodning til Kundens IBM-konsulent eller IBM Business Partner mindst 90 dage inden udløbsdatoen, som er angivet i beviset for brugsret. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke modtager en sådan anmodning inden udløbsdatoen, bliver Abonnementsperioden automatisk fornyet med ét år eller med samme varighed som den oprindelige Abonnementsperiode, der er angivet i beviset for brugsret.

### **4.2 Løbende fakturering**

Hvis der i beviset for brugsret står, at fornyelse sker løbende, har Kunden fortsat adgang til IBM SaaS-produktet og vil løbende blive faktureret for brug af IBM SaaS-produktet. Hvis Kunden ikke længere vil bruge IBM SaaS-produktet og ønsker at standse den løbende fakturering, skal Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM eller Kundens IBM Business Partner anmode om, at Kundens IBM SaaS-produkt bliver annulleret. Når Kundens adgang annulleres, bliver Kunden faktureret for eventuelle udestående betalinger for adgang til og med den måned, hvor annulleringen trådte i kraft.

### **4.3 Fornyelse påkrævet**

Hvis der i beviset for brugsret står, at Kundens brug af IBM SaaS-produktet ophører på fornyelsestidspunktet, ophører IBM SaaS-produktet ved udgangen af Abonnementsperioden, og Kundens adgang til IBM SaaS-produktet fjernes. Hvis Kunden vil bruge IBM SaaS-produktet efter udløbsdatoen, skal Kunden afgive en ordre hos IBM's salgskonsulent eller en IBM Business Partner om køb af en ny Abonnementsperiode.

## 5. Teknisk support

Der ydes teknisk support til IBM SaaS-produktet og Aktiveringssoftwaren i Abonnementsperioden. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

Der er oplysninger om teknisk support og link til brug ved supportanmodninger til IBM Silverpop Engage på følgende webadresse: <http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

## 6. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produkt

### 6.1 Aktiveringssoftware

Dette IBM SaaS-produkt kan indeholde Aktiveringssoftware fra IBM eller en tredjepartsleverandør. Hvis Kunden downloader eller installerer Aktiveringssoftware, erklærer Kunden sig indforstået med ikke at bruge Aktiveringssoftwaren til andet end at muliggøre Kundens adgang til og brug af IBM SaaS-produktet. Hvis der henvises til en separat licensaftale, f.eks. IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs (kaldet ILAN) eller en anden IBM- eller tredjepartslicensaftale, sammen med Aktiveringssoftwaren på installerings- eller downloadningstidspunktet, er brugen af Aktiveringssoftwaren underlagt den separate aftale. Kunden erklærer sig indforstået med, at Kunden accepterer sådanne vilkår ved at acceptere nærværende Vilkår for brug eller ved at downloade, installere eller bruge Aktiveringssoftwaren.

### 6.2 Overholdelse af Safe Harbor-principperne og EU-databeskyttelse

IBM overholder principperne i Safe Harbor-ordningen, som er aftalt mellem EU og USA og USA og Schweiz, som angivet af det amerikanske handelsministerium, vedrørende indsamling, brug og opbevaring af oplysninger, der indsamles fra EU. Der er flere oplysninger om Safe Harbor-ordningen og om IBM's certificering på <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Hvis Kunden gør Personoplysninger tilgængelige for IBM SaaS-produktet, betragtes Kunden - mellem Kunden og IBM - som fuldt dataansvarlig for Personoplysninger, og Kunden udpeger IBM som databehandler til at behandle Personoplysningerne (som disse udtryk er defineret som henholdsvis "registeransvarlig" og "registerfører" i EU-direktiv 95/46/EF). IBM behandler kun sådanne Personoplysninger i det omfang, det er nødvendigt for at gøre IBM SaaS-produktet tilgængelig i overensstemmelse med disse Vilkår for brug. IBM skal i rimeligt omfang samarbejde med Kunden med hensyn til sin opfyldelse af de lovgivningsmæssige krav, herunder give Kunden adgang til Personoplysninger. Kunden er indforstået med, at IBM må behandle Indhold, der stilles til rådighed for IBM SaaS-produktet, herunder Personoplysninger, på tværs af landegrænser til IBM i USA. Hvis IBM ændrer den måde, IBM behandler eller sikrer Personoplysninger på, og ændringen betyder, at Kunden ikke længere opfylder de relevante databeskyttelseslove, kan Kunden opsige det relevante IBM SaaS-produkt, senest 30 dage efter at IBM har givet meddelelse om ændringen.

### 6.3 Dataindsamling

Kunden er indforstået med at: (i) levere et klart og tydeligt link til Kundens vilkår for brug af websted og regler for beskyttelse af personoplysninger, herunder et link til IBM's (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) og Kundens regler for indsamling og brug af data, (ii) meddele, når cookies og clear gif/web beacons bliver placeret på den besøgendes computer af IBM på Kundens vegne sammen med en forklaring på formålet med og anvendelsen af teknologien og (iii) i det omfang loven foreskriver, indhente tilsagn fra de besøgende på webstedet, inden Kunden eller IBM på Kundens vegne placerer cookieerne og clear gif/web beacons på udstyr, der tilhører den besøgende på webstedet.

Kunden er opmærksom på og indforstået med, at IBM - som del af den normale drift og support af IBM SaaS-produktet - via sporing eller andre teknologier kan indsamle personoplysninger fra Kunden (Kundens medarbejdere og kontraktansatte), som vedrører brugen af IBM SaaS-produktet. Det sker for at indsamle brugsstatistik og oplysninger om effektiviteten af IBM SaaS-produktet til at forbedre brugeroplevelsen og/eller skræddersy kommunikationen mellem Kunden og IBM. Kunden bekræfter, at Kunden vil indhente eller har indhentet tilladelse til, at IBM kan behandle de indsamlede personlige oplysninger til ovenstående formål i IBM, andre IBM-virksomheder og disses underleverandører, uanset hvor IBM og IBM's underleverandører driver forretning, i henhold til gældende lovgivning. IBM vil efterkomme anmodninger fra Kundens medarbejdere og kontraktansatte om adgang til, opdatering, ændring eller sletning af de indsamlede personlige oplysninger.

#### **6.4 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)**

Hvor det er relevant, baseres skatter og afgifter på den eller de lokaliteter, Kunden identificerer som værende den eller de lokaliteter, der modtager fordelene ved IBM SaaS-produktet. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordellokalitet ved bestilling af et IBM SaaS-produkt, medmindre Kunden informerer IBM om andet. Det er Kundens ansvar at sørge for, at oplysningerne er opdateret og at informere IBM om eventuelle ændringer.

#### **6.5 Distributionslister**

Kunden må ikke benytte distributionslister sammen med IBM SaaS-produktet, som indeholder personer, der ikke har givet tilladelse til at blive inkluderet på sådanne lister med det formål at modtage mail-kommunikation specifikt fra Kunden, medmindre Kunden har en eksisterende forretningsrelation eller personlig relation med personerne. Kunden skal inkludere en gyldig fravælgelsesmekanisme i hver meddelelse.

#### **6.6 Intet videresalg**

Kundens ret til at benytte IBM SaaS-produktet gælder kun Kunden. Kunden må ikke videresælge IBM SaaS-produktet eller give tredjepart (udover medarbejdere eller kontraktansatte, som arbejder på vegne af Kunden) adgang til IBM SaaS-produktet uden forudgående, skriftlig godkendelse fra IBM.

#### **6.7 Dataopbevaring**

Bestemte dataelementer i IBM SaaS-produktet skal være tilgængelige i IBM SaaS som følger: E-mailmeddelelser og -indhold, ubrugte databaser og skabeloner – 450 dage; websporing af kendte besøgende – 180 dage; websporing af anonyme besøgende – 30 dage; og Universal Behaviors – 180 dage (kaldet "Dataopbevaringsperiode"). Dataelementerne kan blive fjernet fra IBM's netværk og systemer, når Dataopbevaringsperioden er udløbet, og IBM kan - under alle omstændigheder - ødelægge alle kopier af disse dataelementer og eventuelle andre relaterede kundedata 30 dage efter Abonnementsperiodens ophør eller udløb. Kunden skal opbevare sikkerhedskopier af alt indhold, der leveres til brug i forbindelse med IBM SaaS.

#### **6.8 Bemærkninger om tredjepartskode**

IBM SaaS-produktet inkluderer følgende software, som ikke må bruges i ond hensigt: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson og packtag.

## Tillæg A

### 1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage er en cloudbaseret, digital marketingplatform, som understøtter markedsføring ad flere kanaler og administration af kundeemner. Silverpop Engage benytter kundedata og individuel adfærd indsamlet fra en række kilder til at informere og drive tilpasset kommunikation i realtid.

Et IBM Silverpop Engage-abonnement tilbyder følgende faciliteter:

- **Oprettelse og levering af meddelelser:** En webbaseret redigeringsfunktion gør det muligt for brugerne at oprette og redigere meddelelsesindehold og giver peg-og-klik-adgang til sporing af link, tilpasning og dynamisk indhold.
- **Udvidet segmentering:** Segmenteringsfaciliteterne giver brugerne mulighed for at udvælge kontaktpersoner på basis af deres adfærd, profil eller præferencedata.
- **Meddelelser ad flere kanaler:** Brugere kan sende integrerede kampagnemeddelelser på tværs af flere kanaler, inklusive e-mail, sociale medier, internettet og mobilt udstyr. Silverpop Engage inkluderer faciliteter, der kan hjælpe med at sikre, at kundekontaktpunkter er integrerede, så de giver en ensartet og tilpasset oplevelse.
- **Automatiserede kampagner:** Brug en visuel kampagnebyggefunktion til at oprette marketingprogrammer, fra enkle drip-kampagner til kampagner med flere komplekse kontaktpunkter. Send automatiserede meddelelser, når et kundeemne bevæger sig gennem systemet eller udfører en bestemt handling som følge af nurture-kampagner baseret på det enkelte kundeemnes individuelle handling.
- **Udarbejdelse af scorerer:** Ranglist kunder og mulige kunder på basis af købskriterier, demografi og adfærd, f.eks. webstedbesøg, afsendelse af formularer og meddelelseskommunikation eller på tidsbaserede komponenter, herunder nyhed og hyppighed. Når kontaktpersonerne når en vis score, ruter automatiserede marketingfaciliteter dem til relevant opfølgning.
- **Websporing:** Overvåg, hvordan kontaktpersoner kommunikerer med Kunden online, f.eks. via beregnere, livechat og knapper i sociale medier, og brug derefter denne adfærd til at flytte en kontaktperson til et marketingprogram eller til en scoremodel for adfærd.
- **Startsider og webformularer:** Udform og publicér startsider og webformularer, som indsamler informationer fra forespørgsler, der kan udnyttes til at oprette tilpassede sider.
- **Rapportering:** Mere end 80 rapporter, der kan tilpasses, er tilgængelige. Rapporterne dækker forskellige marketingkanaler, inklusive e-mailkampagner, kampagner via social medier og mobilt udstyr.
- **Relationstabeller:** Opbevar flere linjer med data om køb, deltagelse i arrangementer og aktiviteter, og tilknyt dataene til en enkelt record - det giver et helhedsbillede af kunden. Dataene kan benyttes til forespørgsler og segmentering, dynamisk indhold og til at tilpasse meddelelser.
- **B2B - administration af kundeemner:** Administrér og tildel scorerer til kundeemner, brug automatisering til at "pleje" dem hele vejen gennem pipeline, og maksimér markedsføringsindsatsen.
- **Sociale medier:** Organisationer kan dele meddelelser, der er brugt i e-mailmarketingkampagner, på sociale netværkssider og udarbejde detaljerede rapporter om resultaterne, lægge indlæg ud eller planlægge indlæg, som falder sammen med e-mailudsendelserne, og indsætte et link til et webside med henblik på videresendelse til en ven, eller inkludere en formular af typen "Videresend til en ven" i selve meddelelsens brødtekst.
- **API'er (Application Programming Interface):** Silverpop Engage API Suite er tilgængelig via REST-, SOAP- og XML-protokoller og benytter standardwebprotokoller (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) og -filformater (XML, CSV, TSV, PSV). Forespørgsler og svar i realtid håndteres via HTTP/HTTPS, og data i batch håndteres via FTP/FTPS.

Et abonnement på Silverpop Engage inkluderer fem afsendelsesdomæner og ét kundetilpasset værtdomæne. Kunder, som sender mere end tre millioner e-mailmeddelelser pr. år, modtager en dedikeret IP-adresse.



## 2. Valgfri faciliteter

Valgfri faciliteter kan anskaffes mod betaling:

- **IBM Silverpop Transact for Engage – Database**

Giver mulighed for at levere kundetilpassede en-til-en-transaktionsmeddelelser i realtid, som er genereret af udløsende faktorer (trigger) i e-mail, webformularer, på startsider eller via telesalg. Silverpop Engage Transact er en dedikeret afsendelsesarkitektur, der er beregnet specifikt på de helt særegne behov i transaktionsmeddelelser eller udløste meddelelser, f.eks. kvitteringer, beskeder, advarsler eller rejseplaner. Den kan knyttes til et internt system, som aktuelt udløser meddelelserne. Sammen med produktet får Kunden en IP-adresse og et tilpasset domæne, sporing af link og meddelelseslevering, administration af retur- og svarmeddelelser og sporing af distribution af meddelelser, aktivitet og leveringsmålinger.
- **IBM Silverpop Multi-Factor Authentication**

Tilbyder funktioner til understøttelse af brugen af valideringskode som sekundært logonkrav - i tilgift til kombinationen af brugernavn/kodeord - ved adgang til en Silverpop Engage-konto via en webbrowser.
- **IBM Silverpop Social Sign-in**

Giver en virksomhed mulighed for at udarbejde webformularer, der tilbyder en funktion til registrering af social identitet i stedet for manuel udfyldelse af felter i formularen. Social Sign-In indeholder teknologi fra en tredjepartspartner, Janrain. Brugen af Social Sign-in-teknologien er underlagt vilkårene for og tilgængeligheden af de respektive sociale netværk, som brugerne får adgang til via Social Sign-In og den underliggende Janrain-teknologi.
- **IBM Silverpop Inbox Monitoring**

Gør det muligt for kunderne at måle generel indbokslevering til store udbydere af internetydelser (ISP'er) og indboksudbydere på tværs af flere regioner.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors**

Tilbyder integrering på begivenhedsniveau mellem Silverpop Engage og andre teknologiapplikationer. Adfærdsbegivenheder og data, som er indsamlet fra disse applikationer, kan opbevares i Silverpop Engage og benyttes af f.eks. programmer, score-funktioner og forespørgsler. Faciliteten inkluderer understøttede integreringer med eksisterende IBM-produkter, tre datastrømme til yderligere integreringer og 180 dages dataopbevaring.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History**

Tilbyder yderligere 180 dages opbevaring af begivenhedsdata for IBM Silverpop Universal Behaviors. Dette er en tillægsfunktion til IBM Silverpop Universal Behaviors og henvender sig til kunder, der har brug for mere datastorage end standarden på 180 dage for Universal Behaviors.
- **IBM Silverpop Mobile Connector**

Tilbyder integrering på systemniveau mellem Silverpop Engage og kundens egen mobilapplikation. Integreringen betyder, at data, der indsamles fra mobilapplikationen, kan opbevares i Silverpop Engage og tilgås/benyttes af Engage-funktioner, f.eks. programmer og forespørgsler, og at data fra Silverpop Engage kan benyttes i mobilapplikationen.
- **IBM Silverpop Web Analytics Integrations**

Tilbyder integrering mellem Silverpop Engage (én Org) og et af følgende webanalyzesystemer: IBM Digital Analytics eller Adobe Omniture.
- **IBM Silverpop CRM Integration with Scribe**

Gør det muligt for kunderne at oprette datasynkronisering mellem visse kommercielt tilgængelige CRM-systemer (customer relationship management) og Silverpop Engage. Integrering er begrænset til én CRM-systemforekomst og én Silverpop Engage-database. Denne funktion inkluderer teknologikomponenter leveret af Scribe Software, som er en tredjepartspartner.
- **IBM Silverpop Additional IP Address**

Prisen på en ekstra IP-adresse.

- IBM Silverpop Email Insights

Giver brugerne mulighed for at få vist, hvordan mailudsendinger vil se ud på forskellige e-mailklienter (herunder for eksempel Gmail, Outlook, iPhone og Android), spore brug af e-mailklient på tværs af mailinglister, hvilket hjælper med til at optimere e-mailprogrammer baseret på de specifikke enheder og e-mailklienter, som kunderne bruger, fastslå, hvad der er den enkelte e-mailmodtagers foretrukne enhed og sende målrettet indhold baseret på den foretrukne enhed samt automatisk opdatere records på modtagerniveau med flere data, f.eks. geografisk placering, gennemsnitlig tid brugt på e-mailbeskeder og foretrukken e-mailklient eller enhed. Det bliver registreret (email open), hver gang en e-mailmodtager modtager en mail fra Kunden og åbner e-mailen. Det bliver registreret (email preview), hver gang Kunden sender en e-mailskabelon i forbindelse med denne funktion til forhåndsvisning. Email Insights inkluderer teknologikomponenter fra Litmus.

- Silverpop Email Insights – Bronze

Indeholder op til 10 forhåndsvisninger af e-mail og 10.000 åbninger af e-mail pr. måned.

- Silverpop Email Insights – Silver

Indeholder op til 50 forhåndsvisninger af e-mail og 200.000 åbninger af e-mail pr. måned.

- Silverpop Email Insights – Gold

Indeholder op til 500 forhåndsvisninger af e-mail og 2.000.000 åbninger af e-mail pr. måned.

- Silverpop Email Insights – Platinum

Indeholder op til 1.000 forhåndsvisninger af e-mail og 5.000.000 åbninger af e-mail pr. måned.

Hvis Kunden får behov for flere forhåndsvisninger eller e-mailåbninger end det antal, der er inkluderet i den købte pakke, kan Kunden øge det tilladte antal ved at købe IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview eller IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens.

## Tillæg B

IBM tilbyder følgende aftale om tilgængelige serviceniveauer (kaldet SLA) i forbindelse med IBM SaaS-produktet. Kunden er indforstået med, at aftalen om Serviceniveau ikke udgør en garanti.

### 1. Definitioner

- a. **Applikationsnedetid** – betyder den tidsperiode, hvor brugere af de dele af applikationsgrænsefladen, som IBM står som vært for, ikke kan bruge alle dele af den Serviceydelse, som de har de relevante tilladelser til at bruge. Der er ikke tale om "Nedetid", hvis en bruger kan anvende en del af den Serviceydelse, som brugeren har de relevante tilladelser til at bruge.
- b. **Begivenhed** – betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at et Serviceniveau ikke overholdes.
- c. **Kontraheret Måned** – betyder hver hele måned i løbetiden, målt fra midnat Eastern US-tid den første dag i måneden til og med kl. 23.59 Eastern US-tid den sidste dag i måneden.
- d. **Krav** – betyder et krav, som Kunden har sendt til IBM i henhold til vilkårene i aftalen om Serviceniveau, og som indeholder en påstand om, at et Serviceniveau ikke er opfyldt i en Kontraheret Måned.
- e. **Krediteringsbeløb på grund af manglende tilgængelighed (Availability Credit)** – betyder det beløb, IBM tilbyder i forbindelse med et valideret krav. Availability Credit tilbydes i form af et krediteringsbeløb eller en rabat på en senere faktura for betaling af abonnement på Serviceydelsen.
- f. **Nedetid** – betyder Applikationsnedetid og/eller Nedetid mht. Databehandling. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor Serviceydelsen ikke er tilgængelig som følge af:
  - (1) planlagt eller annonceret vedligeholdelse.
  - (2) Begivenheder eller årsager, som ligger uden for IBM's kontrol, for eksempel naturkatastrofer, internetnedbrud eller nødvedligeholdelse.
  - (3) Problemer med kundeapplikationer, -udstyr eller -data eller med tredjepartsapplikationer, -udstyr eller -data.
  - (4) Kundens manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme, som giver adgang til Serviceydelsen.
  - (5) IBM's overholdelse af de design, specifikationer eller instruktioner, som Kunden har givet IBM, eller som en tredjepart har givet IBM på Kundens vegne.
- g. **Nedetid mht. Databehandling** – betyder en periode, hvor Serviceydelsen ikke kan indsamle data via elementerne til behandling af data i Serviceydelsen.
- h. **Serviceniveau** – betyder den standard, der er angivet nedenfor, og som IBM bruger som mål for, om IBM leverer det Serviceniveau, IBM skal, i henhold til denne aftale om Serviceniveau.
- i. **Serviceydelse** – betyder det IBM SaaS-produkt, som denne aftale om Serviceniveau gælder for.

### 2. Availability Credits

- a. Før Kunden kan indsende et Krav, skal Kunden have oprettet en problemrapport (ticket) (som defineret nedenfor i afsnittet Teknisk support) for hver Begivenhed, hos IBM's tekniske helpdesk inden for 24 timer efter, at Kunden første gang opdagede, at Begivenheden påvirkede Kundens brug af Serviceydelsen. Kunden skal give alle nødvendige oplysninger om Begivenheden og i rimeligt omfang hjælpe IBM med fejlfinding og problemløsning i forbindelse med Begivenheden.
- b. Kunden skal indsende Kravet om Availability Credit seneste tre arbejdsdage efter udgangen af den Kontraherede Måned, hvori årsagen til Kravet er opstået.
- c. Availability Credits baseres på varigheden af Nedetiden, målt fra det tidspunkt, som Kunden har rapporteret, at Kunden første gang blev påvirket af Nedetiden. Hvis Kunden rapporterer, at der er indtruffet en Begivenhed med Applikationsnedetid og en Begivenhed med Nedetid mht. Behandling af Data samtidigt, så behandler IBM de overlappende nedetidsperioder som en enkelt nedetidsperiode, og ikke som to separate nedetidsperioder. IBM anvender den højeste, relevante

Availability Credit til hvert gyldigt Krav, baseret på det opnåede Serviceniveau i hver enkelt Kontraheret Måned, som vist i tabellen nedenfor. IBM hæfter ikke for flere Availability Credit-beløb for samme Begivenhed i samme Kontraherede Måned.

- d. Den samlede Availability Credit, som Kunden får tildelt for en Kontraheret Måned, kan under ingen omstændigheder overstige 20 % af en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden årligt betaler IBM for Serviceydelsen.

### 3. Serviceniveauer

IBM SaaS-tilgængelighed i en Kontraheret Måned

Tilgængelighed i en Kontraheret Måned	Availability Credit (% af den månedlige abonnementsbetaling for den Kontraherede Måned, som er genstand for Kravet)
99 % – 99,949 %	2 %
98 % – 98,999 %	5 %
97 % – 97,999 %	10 %
Under 97,000 %	20 %

Tilgængelighed, målt i procent, beregnes på denne måde: (a) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned minus (b) nedetid i alt i minutter i en Kontraheret Måned divideret med (c) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned.

Eksempel: 50 minutters Nedetid i alt i en Kontraheret Måned

43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage - 50 minutters Nedetid = 43.150 minutter <hr/> 43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage	= 2 % Availability Credit for et Opnået Serviceniveau på 99,884 %.
---	--

### 4. Andre oplysninger om denne aftale om Serviceniveau

Denne aftale om Serviceniveau gælder kun IBM's Kunder og gælder ikke krav, som fremsættes af brugere, gæster eller deltagere i eller inviterede til Serviceydelsen eller de beta- eller prøveserviceydelser, som IBM stiller til rådighed. Aftalen om Serviceniveau gælder kun de Serviceydelser, som anvendes i produktionsmiljøer. Den gælder ikke ikke-produktionsmiljøer, herunder for eksempel test, retablering efter katastrofe, kvalitetssikring eller udvikling.