

„IBM Silverpop Engage“

Naudojimo sąlygas (NS) sudaro šios IBM naudojimo sąlygos – su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos („Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos“) ir dokumentas „IBM naudojimo sąlygos – bendrosios sąlygos“ („Bendrosios sąlygos“), pasiekiamos šiuo URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Atsiradus prieštaravimams, su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos laikomos viršesnėmis už Bendrąsias sąlygas. Klientas sutinka su šiomis NS, jeigu užsako, pasiekia ar naudoja „IBM SaaS“.

NS nustato IBM tarptautinės „Passport Advantage“ sutarties, IBM tarptautinės „Passport Advantage Express“ sutarties arba IBM tarptautinės pasirinktų „IBM SaaS“ pasiūlymų sutarties sąlygos, kiek jos taikomos, („Sutartis“) ir kartu su NS sudaro visą sutartį.

1. „IBM SaaS“

Šiems „IBM SaaS“ pasiūlymams taikomos šios Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos:

- „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. Mokesčio apskaičiavimas

„IBM SaaS“ parduodamas pagal vieną iš toliau nurodytų mokesčių apskaičiavimo schemų, pateiktų Sandorio dokumente:

- Prieiga** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „IBM SaaS“. Prieiga – tai teisė naudoti „IBM SaaS“. Klientas turi gauti atskirą Prieigos teisę, kad galėtų naudoti „IBM SaaS“ matavimo laikotarpį, kuris nurodytas Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Užsakymo dokumente.
- Taikomosios programos egzempliorius** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „IBM SaaS“. Taikomosios programos egzemplioriaus teisės reikalingos kiekvienam prie „IBM SaaS“ prijungtam Taikomosios programos egzemplioriui. Jeigu Taikomojoje programoje yra keli komponentai ir kiekvienas iš jų skirtas kitam tikslui ir (arba) vartotojų bazei ir kiekvieną iš jų galima prijungti prie „IBM SaaS“ arba valdyti ją naudojant, kiekvienas toks komponentas laikomas atskira Taikomąja programa. Be to, Taikomosios programos tikrinimo, kūrimo, parengimo ir gamybos aplinkos laikomos atskirais Taikomosios programos egzemplioriais ir kiekvienai jų reikia turėti teises. Keli Taikomosios programos egzemplioriai vienoje aplinkoje laikomi atskirais Taikomosios programos egzemplioriais ir kiekvienam iš jų reikia turėti teises. Reikia įsigyti teises, pakankamas prie „IBM SaaS“ prijungtų Taikomosios programos egzempliorių skaičiui padengti matavimo laikotarpį, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- Įgaliotasis vartotojas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „IBM SaaS“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliam Įgaliotajam vartotojui bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis suteiktos prieigos prie „IBM SaaS“ teises. Reikia įsigyti teises, pakankamas Įgaliotųjų vartotojų, kuriems suteikta prieiga prie „IBM SaaS“, skaičiui padengti matavimo laikotarpį, nurodytu Vartotojo Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.
- Skaitmeninis pranešimas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „IBM SaaS“. Skaitmeninis pranešimas yra „IBM SaaS“ tvarkomas arba apdorojamas elektroninis pranešimas. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų bendram Skaitmeninių pranešimų, tvarkomų arba apdorojamų naudojant „IBM SaaS“, skaičiui matavimo laikotarpį, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- Įsipareigojimas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „IBM SaaS“. Įsipareigojimas apima specialistų ir (arba) mokymo paslaugas, susijusias su „IBM SaaS“. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų kiekvienam Įsipareigojimui padengti.
- Įvykis** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „IBM SaaS“. Įvykio teisės pagrįstos konkretaus įvykio, susijusio su „IBM SaaS“ naudojimu, atvejų skaičiumi. Įvykio teisės suteikiamos konkrečiai „IBM SaaS“ ir įvykio tipo negalima iškeisti, sukeisti ar sumuoti su kito „IBM SaaS“ ar įvykio tipo įvykio teisėmis. Reikia įsigyti teises, pakankamas padengti visiems įvykiams, įvykusiems Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente nurodytu vertinimo laikotarpiu.
- Egzempliorius** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „IBM SaaS“. Egzempliorius yra prieiga prie konkrečios „IBM SaaS“ konfigūracijos. Reikia įsigyti pakankamas teises, skirtas kiekvienam „IBM SaaS“ Egzemplioriui pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpį, nurodytu Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Užsakymo dokumente.
- Reputacijos tapatybė** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „IBM SaaS“. Reputacijos tapatybė yra Interneto protokolo (IP) adreso ir (arba) domeno derinys, naudojamas el. laiškų pristatymui pagerinti. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų Klientui „IBM SaaS“ sukurtų Reputacijos tapatybių skaičiui padengti.
- Tūkstantis duomenų bazės įrašų** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „IBM SaaS“. Duomenų bazės įrašas – tai su vienu įrašu susijusių laukų rinkinys duomenų bazėje, pasiekiamas kaip atskiras vienetas. Kiekviena Tūkstančio duomenų bazės įrašų teisė atitinka vieną Tūkstantį duomenų bazės įrašų. Reikia įsigyti Tūkstančio duomenų bazės įrašų teises, kurių pakaktų bendram Duomenų bazės įrašų, apdorojamų naudojant „IBM SaaS“, skaičiui matavimo laikotarpį, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.

3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Už „IBM SaaS“ mokėtina suma nurodyta Sandorio dokumente.

3.1 Nustatymo ir parinkčių pagal poreikį mokesčiai

Nustatymo išlaidos nurodomos Sandorio dokumente. IBM turėtų nuskaičiuoti nustatymo mokestį pradinio Nustatymo dalies parengimo etapu. Už parinktis pagal poreikį sąskaitos bus išrašomos tą mėnesį, kai Klientas naudoja parinktį pagal poreikį Operacijų dokumente nustatyto tarifu.

- a. „IBM Silverpop Additional Domain Setup“ ir „IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup“
Ši paslauga atnaujina „IBM SaaS“ aplinką, kad papildomą Reputacijos tapatybę būtų galima naudoti plačiau nei leidžiama su „IBM Silverpop Engage“.
- b. „IBM Silverpop CRM Integration Setup“
Ši paslauga atnaujina „IBM SaaS“ aplinką, kad galima būtų integruoti vieną konkretaus CRM egzempliorių su viena „Silverpop Engage“ duomenų baze.
- c. „IBM Silverpop Fast Start Setup“
Ši paslauga suteikia naujiems „Silverpop Engage“ klientams iki 15 valandų konsultacijų apie produktą nuotoliniu būdu. Suplanuotų susitikimų metu suteikiamos pradinio nustatymo paslaugos ir išsamios mokymo įvairiomis temomis rekomendacijos, įskaitant: parengimą, pristatomumą / gerinimą, pradinių duomenų įkėlimą, pradinius laiškus siuntimus, parengtą ataskaitų kūrimą ir papildomų išplėstinių „Silverpop Engage“ funkcijų, skirtų geriau tenkinti kliento poreikius, įgalinimą. Programos valandas reikia išnaudoti per pirmąsias 90 naujo kliento įsitraukimo dienas.
- d. „IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup“
Ši paslauga suteikia naujiems „Silverpop Engage“ klientams iki 30 valandų konsultacijų apie produktą nuotoliniu būdu. Suplanuotų susitikimų metu suteikiamos pradinio nustatymo paslaugos ir išsamios mokymo įvairiomis temomis rekomendacijos, įskaitant: parengimą, pristatomumą / gerinimą, pradinių duomenų įkėlimą, pradinius laiškus siuntimus, parengtą ataskaitų kūrimą ir papildomų išplėstinių „Silverpop Engage“ funkcijų, skirtų geriau tenkinti kliento poreikius, įgalinimą. Programos valandas reikia išnaudoti per pirmąsias 90 naujo kliento įsitraukimo dienas.
- e. „IBM Silverpop Customer Enablement Setup“
Ši paslauga suteikia iki 300 valandų nuotolinių būdų teikiamų produktų ir techninių konsultacijų, geriausios praktikos patarimų ir rekomendacijų, kaip naudoti „IBM Silverpop Engage“ sprendimą. Tai apima pateikimą, projekto ir išteklių planų kūrimą, konsultavimą, planavimą ir projektavimą integravimo, dokumentacijos ir projektų valdymą sutartu su Klientu būdu. Ši paslauga papildomai suteikia iki 50 valandų nuotoliniu būdu valdomų paslaugų, įskaitant sąrašų ir siuntimo paštu sąrašų importavimą, segmentavimo valdymą, vertinimo modelių kūrimą, aktyvų rengimą / konfigūravimą, kampanijų kūrimą, ataskaitų rengimą ir kitas su produktu susijusias veiklas Kliento vardu.
- f. „IBM Silverpop Managed Enablement Setup“
Ši paslauga suteikia iki 150 valandų nuotolinių būdų teikiamų produktų ir techninių konsultacijų, geriausios praktikos patarimų ir rekomendacijų, kaip naudoti „IBM Silverpop Engage“. Tai apima pateikimą, projekto ir išteklių planų kūrimą, konsultavimą, integravimo planavimą ir projektavimą, dokumentacijos ir projektų valdymą sutartu su Klientu būdu. Ši paslauga papildomai suteikia iki 250 valandų nuotoliniu būdu valdomų paslaugų, įskaitant sąrašų ir siuntimo paštu sąrašų importavimą, segmentavimo valdymą, vertinimo modelių kūrimą, aktyvų rengimą / konfigūravimą, kampanijų kūrimą, ataskaitų rengimą ir kitas su produktu susijusias veiklas Kliento vardu.
- g. „IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup“
Ši paslauga suteikia iki 75 valandų nuotolinių būdų teikiamų produktų ir techninių konsultacijų, geriausios praktikos patarimų ir rekomendacijų, kaip naudoti „IBM Silverpop Engage“. Tai gali apimti pateikimą, projekto ir išteklių planų kūrimą, konsultavimą, integravimo planavimą ir projektavimą, dokumentacijos ir projekto valdymą sutartu su Klientu būdu.
- h. „IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup“
Ši paslauga suteikia iki 175 valandų nuotolinių būdų teikiamų produktų ir techninių konsultacijų, geriausios praktikos patarimų ir rekomendacijų, kaip naudoti „IBM Silverpop Engage“. Tai gali apimti pateikimą, projekto ir išteklių planų kūrimą, konsultavimą, integravimo planavimą ir projektavimą, dokumentacijos ir projekto valdymą sutartu su Klientu būdu.

- i. „IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup“
Ši paslauga suteikia iki 300 valandų nuotolinių būdų teikiamų produktų ir techninių konsultacijų, geriausios praktikos patarimų ir rekomendacijų, kaip naudoti „Silverpop Engage“. Tai gali apimti pateikimą, projekto ir išteklių planų kūrimą, konsultavimą, integravimo planavimą ir projektavimą, dokumentacijos ir projekto valdymą sutartu su Klientu būdu.
- j. „IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup“
Ši paslauga suteikia iki 50 valandų nuotoliniu būdu valdomų paslaugų, įskaitant sąrašų ir siuntimo paštu sąrašų importavimą, segmentavimo valdymą, vertinimo modelių kūrimą, aktyvų rengimą / konfigūravimą, kampanijų kūrimą, ataskaitų rengimą ir kitas su produktu susijusias veiklas Kliento vardu.
- k. „IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup“
Ši paslauga suteikia iki 150 valandų nuotoliniu būdu valdomų paslaugų, įskaitant sąrašų ir siuntimo paštu sąrašų importavimą, segmentavimo valdymą, vertinimo modelių kūrimą, aktyvų rengimą / konfigūravimą, kampanijų kūrimą, ataskaitų rengimą ir kitas su produktu susijusias veiklas Kliento vardu.
- l. „IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup“
Ši paslauga suteikia iki 250 valandų nuotoliniu būdu valdomų paslaugų, įskaitant sąrašų ir siuntimo paštu sąrašų importavimą, segmentavimo valdymą, vertinimo modelio kūrimą, aktyvų rengimą / konfigūravimą, kampanijos kūrimą, ataskaitų kūrimą ir kitas su produktu susijusias veiklas Kliento vardu.
- m. „IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup“ ir „IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup“
Ši paslauga 30 dienų laikotarpiu suteikia iki 35 valandų nuotoliniu būdu valdomų paslaugų, skirtų gerinti „IBM Silverpop Engage“ naudojamą atskirą IP adresą. Naudojami ne daugiau nei du ne kritinės svarbos, nuo laiko nepriklausantys el. laiškai, skirti reputacijai sukurti (reikalingas savarankiškas HTML siųsti parengtas turinys). Ši paslauga negarantuoja įtraukimo į „baltuosius sąrašus“ arba sėkmingo IP reputacijos pagerinimo, nes priklauso nuo daugelio išorinių veiksnių.

3.2 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis yra proporcingai apskaičiuotas dienos įkainis, kuriuo apmokestinamas Klientas. Daliniai mėnesio mokesčiai apskaičiuojami pagal likusį dalinio mėnesio dienų skaičių, pradedant nuo dienos, kai IBM Klientui pranešė, kad jis turi prieigą prie „IBM SaaS“.

3.3 Mokesčiai už perviršį

Jei Kliento faktinis naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TSD nurodytas teises, Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršį, nustatytą pagal Operacijų dokumentą.

Jei „Cloud Service“ mokestis skaičiuojamas pagal Skaitmeninius pranešimus, IBM išrašys Klientui sąskaitą, atsižvelgiant į pasirinktą sąskaitos išrašymo už Kliento užsakytas Skaitmeninio pranešimo teises dažnumą. Matuojamas faktinis naudojimas ir taikomi perviršio mokesčiai, jeigu faktinis pranešimų naudojimas Prenumeratos laikotarpiu viršija bendrąjį leistinų pranešimų skaičių per kaupiamąjį 12 mėnesių matavimo laikotarpį.

Klientui išrašoma perviršio mokesčio mėnesinė sąskaita už nepriemoką, taikant perviršio tarifą, nurodytą TSD, kai pasiekiami kaupiamoji suma. Tokie perviršio mokesčiai yra mokėtini papildomai su pagrindiniu mėnesio teisių mokesčiu.

Jeigu Prenumeratos laikotarpis yra ilgesnis nei 12 mėnesių, bendras kaupiamasis teisių skaičius bus pagrįstas 12 mėnesių matavimo laikotarpiais. Po 12 mėnesių matavimo laikotarpio bendrasis kaupiamasis skaičius vėl nustatomas kaip nulis. Kitų 12 mėnesių matavimo laikotarpių perviršio mokesčiai bus mokėtini tik tada, kai faktinis pranešimų naudojimas viršys bendrąjį leistinų pranešimų skaičių per tokį 12 mėnesių matavimo laikotarpį.

Jeigu Prenumeratos laikotarpis yra trumpesnis nei 12 mėnesių arba Prenumeratos laikotarpiu lieka mažiau nei 12 mėnesio laikotarpių, likęs mėnesio prenumeratos teisių skaičius bus naudojamas kaip bendras kaupiamųjų leistinų pranešimų skaičius.

a. 1 pavyzdys:

Klientas naudoja 12 mėnesių Prenumeratos laikotarpį ir yra įsigijęs vieną milijoną Skaitmeninių pranešimų per mėnesį. Jeigu iki 12 mėnesių Prenumeratos laikotarpio pabaigos Klientas išsiunčia daugiau nei 12 milijonų Skaitmeninių pranešimų, kitą mėnesį Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršio kiekį ir įsiskolinimo sąskaitos už visą naudojimą per kitus mėnesius iki Prenumeratos laikotarpio pabaigos.

b. 2 pavyzdys:

Klientas naudoja trejų metų Prenumeratos laikotarpį ir yra įsigijęs vieną milijoną Skaitmeninių pranešimų per mėnesį. Jeigu iki pirmųjų 12 mėnesių laikotarpio pabaigos Klientas išsiunčia daugiau nei 12 milijonų Skaitmeninių pranešimų, kitą mėnesį Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršio kiekį ir visą naudojimą iki 12 mėnesių laikotarpio pabaigos. Kiekvieno 12 mėnesių laikotarpio pabaigoje naudojimo skaičiavimas nustatomas iš naujo. Jeigu iki kito 12 mėnesių laikotarpio pabaigos Klientas išsiunčia daugiau nei 12 milijonų Skaitmeninių pranešimų, kitą mėnesį Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršio kiekį ir įsiskolinimo sąskaitos už visą naudojimą per kitus mėnesius iki skaičiavimo nustatymo iš naujo arba likusio Prenumeratos laikotarpio pabaigos.

4. „IBM SaaS“ prenumeratos laikotarpio naujinimo parinktys

Kliento TSD bus nustatyta, ar Prenumeratos laikotarpio pabaigoje „IBM SaaS“ naudojimas bus atnaujintas, nurodant vieną iš toliau pateiktų terminų:

4.1 Automatinis atnaujinimas

Jeigu Kliento TSD nurodyta, kad Kliento atnaujinimas yra automatinis, Klientas gali nutraukti besibaigiantį „IBM SaaS“ Prenumeratos laikotarpį pateikęs prašymą raštu Kliento IBM pardavimo atstovui arba IBM verslo partneriui mažiausiai prieš devyniasdešimt (90) dienų iki galiojimo pabaigos, kuri nurodyta TSD. Jeigu IBM arba IBM verslo partneris negauna tokio pranešimo apie nutraukimą iki galiojimo pabaigos datos, bebaigiantis galioti Prenumeratos laikotarpis bus automatiškai atnaujintas vieniems metams arba tokiam pačiam Prenumeratos laikotarpiui, koks pradžioje buvo nurodytas TSD.

4.2 Nepertraukiamas sąskaitų išrašymas

Kai TSD nurodyta, kad Kliento atnaujinimas yra nepertraukiamas, Klientas ir toliau turės prieigą prie „IBM SaaS“ ir už „IBM SaaS“ naudojimą jam nepertraukiamai bus išrašomos sąskaitos. Norėdamas nutraukti „IBM SaaS“ naudojimą ir sustabdyti nepertraukiamo sąskaitų išrašymo procesą, Klientas turės prieš devyniasdešimt (90) dienų raštu pateikti IBM arba IBM verslo partneriui prašymą atšaukti Kliento „IBM SaaS“. Atšaukus Kliento prieigą, Klientui bus išrašyta sąskaita už atšaukimo įsigaliojimo mėnesio nesumokėtus prieigos mokesčius.

4.3 Reikalingas atnaujinimas

Kai TSD nurodyta, kad Kliento atnaujinimo tipas yra „terminuotas“, pasibaigus Prenumeratos laikotarpiui „IBM SaaS“ paslaugos teikimas pasibaigs ir bus pašalinta Kliento prieiga prie „IBM SaaS“. Norėdamas ir toliau naudoti „IBM SaaS“ pasibaigus terminui, Klientas turės pateikti užsakymą Kliento IBM pardavimo atstovui arba IBM verslo partneriui ir įsigyti naują Prenumeratos laikotarpį.

5. Techninis palaikymas

Prenumeratos laikotarpiu, jei taikoma, teikiamas „IBM SaaS“ pasiūlymo ir įgalinimo programinės įrangos techninis palaikymas. Toks techninis palaikymas įtrauktas į „IBM SaaS“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Techninio palaikymo informaciją ir „IBM Silverpop Engage“ palaikymo užklausų pateikimo nuorodas galima rasti apsilankius <http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

6. „IBM SaaS“ pasiūlymo papildomos sąlygos

6.1 Įgalinimo programinė įranga

Šiame „IBM SaaS“ pasiūlyme gali būti įtraukta įgalinimo programinė įranga, kurią teikia IBM arba tiekėjastrečioji šalis. Jeigu Klientas atsisunčia arba įdiegia bet kokią įgalinimo programinę įrangą, Klientas sutinka nenaudoti tokios įgalinimo programinės įrangos jokių kitų tikslų, išskyrus palengvinti arba įgalinti Kliento prieigą prie „IBM SaaS“ ir jos naudojimą. Jeigu įgalinimo programinė įranga pateikiama pagal atskirą licencinę sutartį (pavyzdžiui, IBM Tarptautinę licencinę sutartį programoms, kurioms neteikiama garantija („ILAN“) arba kitą IBM arba trečiosios šalies licencinę sutartį) diegimo arba atsisuntimo metu, jos naudojimui bus taikomos šios atskiros sutarties sąlygos. Klientas sutinka su šiomis

sąlygomis sutikdamas su NS arba atsisiųsdamas, diegdamas ar naudodamas įgalinimo programinę įrangą.

6.2 „Saugaus uosto“ nuostatų atitiktis ir ES duomenų sauga

IBM laikosi JAV komercijos departamento nustatytų JAV–ES ir JAV–Šveicarijos „saugaus uosto“ programos principų dėl Europos Sąjungos šalyse narėse ir Šveicarijoje surinktos informacijos rinkimo, naudojimo ir laikymo. Norėdami gauti daugiau informacijos apie „saugų uostą“ arba prieiti prie IBM sertifikavimo pareiškimo, eikite adresu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Jei Klientas padaro Asmens duomenis prieinamus „IBM SaaS“, kur jie tampa prieinami Klientui ir IBM, Klientas laikomas vieninteliu Asmens duomenų valdytoju ir Klientas priskiria IBM apdoroti tokius Asmens duomenis (pagal ES direktyvoje 95/46/EB apibrėžtas sąlygas). IBM apdoros tokius Asmens duomenis tik tiek, kiek reikalinga norint teikti „IBM SaaS“ laikantis Naudojimo sąlygų. IBM protingai bendradarbiaus su Klientu vykdydama visus savo teisinius įsipareigojimus, įskaitant įsipareigojimą suteikti Klientui prieigą prie Asmens duomenų. Klientas sutinka, kad IBM gali apdoroti Turinį, kurį „IBM SaaS“ gali pasiekti, įskaitant bet kuriuos Asmens duomenis, už šalies ribų IBM, esančios JAV, atžvilgiu. Jei IBM keičia Asmens duomenų apdorojimo ar saugojimo tvarką ir dėl šio keitimo Klientas negalės laikytis atitinkamų duomenų apsaugos teisės aktų, Klientas gali nutraukti paveiktos „IBM SaaS“ naudojimą per 30 dienų nuo IBM pranešimo apie tokį keitimą.

6.3 Duomenų rinkimas

Klientas sutinka: (i) pateikti aiškią ir pastebimą nuorodą į Kliento žiniatinklio svetainės naudojimo sąlygas ir privatumo politiką, kuri apima nuorodą į IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) ir Kliento duomenų rinkimo ir naudojimo praktikas, (ii) pateikti informaciją, kad IBM veikdama Kliento vardu lankytojo kompiuteryje padeda slapukus ir „clear gifs“ žymas / žiniatinklio indikatorius, ir paaiškinti tokios technologijos tikslą ir naudojimą, taip pat; (iii) kiek reikalauja teisės aktai, prieš padėdamas Klientas arba prieš IBM padedant Kliento vardu žiniatinklio svetainės lankytojo įrenginiuose slapukus ir „clear gifs“ žymas / žiniatinklio indikatorius, gauti žiniatinklio svetainės lankytojų sutikimą.

Klientas žino ir sutinka, kad įprasto „IBM SaaS“ naudojimo ir palaikymo tikslais, naudodama sekimo ir kitas technologijas, IBM gali iš Kliento (Kliento darbuotojų ir rangovų) rinkti su „IBM SaaS“ naudojimu susijusią asmens informaciją. IBM renka naudojimo statistinius duomenis ir informaciją apie „IBM SaaS“ efektyvumą, kad galėtų gerinti vartotojų patirtį ir (arba) Kliento ir IBM bendravimą. Klientas patvirtina, kad gaus arba jau yra gavęs sutikimą leisti IBM apdoroti surinktą asmens informaciją anksčiau nurodytais tikslais, laikantis taikomų įstatymų, IBM, kitose IBM įmonėse ir IBM subrangovų vietose, kur IBM ir mūsų subrangovai vykdo veiklą. IBM vykdys jūsų darbuotojų ir rangovų pageidavimus pasiekti, naujinti, taisyti arba panaikinti jų surinktą asmens informaciją.

6.4 Naudos gavimo vietos

Kai taikoma, mokesčiai yra pagrįsti vieta (-omis), kurią (-ias) Klientas nurodo kaip „IBM SaaS“ naudojimo vietą. IBM taikys mokesčius pagal „IBM SaaS“ užsakymo metu, kaip pagrindinę naudojimo vietą, nurodytą įmonės adresu, nebent Klientas pateiks IBM papildomos informacijos. Klientas yra atsakingas už tokios informacijos atnaujinimą ir IBM informavimą apie visus pakeitimus.

6.5 Gavėjų sąrašai

Klientas nenaudos „IBM SaaS“ gavėjų sąrašų, į kuriuos įtraukti asmenys, nedavę sutikimo įtraukti juos į tokius sąrašus, kad gautų el. laiškus iš konkretaus Kliento, jei Klientas neturi verslo arba asmeninių ryšių su tokiais asmenimis. Į kiekvieną pranešimą Klientas privalo įtraukti veikiantį atsakymo mechanizmą.

6.6 Neperparduodama

Kliento teisė naudoti „IBM SaaS“ priskirta asmeniškai Klientui. Klientas negali perparduoti „IBM SaaS“ arba teikti trečiajai šaliai (ne darbuotojams ir ne kliento vardu veikiančioms rangovams) prieigos prie „IBM SaaS“ be išankstinio IBM sutikimo raštu.

6.7 Duomenų išsaugojimas

Konkretūs „IBM SaaS“ duomenų elementai „IBM SaaS“ bus pasiekiami tokiu būdu: el. laišakai ir turinys, nenaudojamos duomenų bazės ir šablonai – 450 dienų, žinomų lankytojų sekimas žiniatinklyje – 180 dienų, anoniminių lankytojų sekimas žiniatinklyje – 30 dienų ir „Universal Behaviors“ – 180 dienų („Duomenų saugojimo laikotarpis“). Pasibaigus Duomenų saugojimo laikotarpiui, šie duomenų elementai gali būti pašalinti iš IBM tinklo ir sistemų ir IBM bet koku atveju gali sunaikinti visas šių duomenų elementų kopijas ir visus kitus susijusius Kliento duomenis per 30 dienų po Prenumeratos laikotarpio

nutraukimo arba galiojimo pabaigos. Klientas išlaikys atsargines viso naudoti pateikto turinio, susijusio su „IBM SaaS“, kopijas.

6.8 Pranešimas apie trečiosios šalies kodą

Į „IBM SaaS“ įtraukta toliau nurodyta programinė įranga, kurios negalima naudoti neteisėtais tikslais: „janrain4j_1.1.0“, JSON, „JSON-lib-2.3“, JDK15, „flexjson“ ir „packtag“.

A priedas

1. „IBM Silverpop Engage“

„IBM Silverpop Engage“ – tai debesų kompiuterija pagrįsta skaitmeninės rinkodaros platforma, palaikanti rinkodarą įvairiais kanalais ir potencialių klientų vadybos (angl. „lead management“) metodus. „Silverpop Engage“ naudojami klientų duomenys ir iš įvairių šaltinių surinktų atskirų veiklų duomenys, informuojantys ir skatinantys suasmenintas sąveikas realiuoju laiku.

„IBM Silverpop Engage“ prenumerata suteikia šias galimybes:

- Pranešimų kūrimas ir pristatymas: žiniatinklyje veikianti redagavimo priemonė leidžia vartotojams kurti ir redaguoti pranešimo turinį, suteikia nurodant ir spustelėjant valdomą saitų stebėjimo priegą, pritaikymo asmeniniams poreikiams ir dinaminio turinio funkcijas.
- Išplėstinis segmentavimas: segmentavimo galimybės leidžia vartotojams taikyti pagal kontaktus, atsižvelgiant į jų veiksmus, profilį ir nuostatų duomenis.
- Pranešimai keliais kanalais: siųskite integruotus kampanijos pranešimus įvairiais kanalais, įskaitant el. paštą, socialinius tinklus, žiniatinklį ir mobiliuosius įrenginius. „Silverpop Engage“ įtrauktos funkcijos, padedančios užtikrinti aktualių klientui duomenų integravimą, siekiant suteikti nuoseklią ir asmeniniams poreikiams pritaikytą patirtį.
- Automatizuotos kampanijos: naudokite vizualinę kampanijos kūrimo priemonę, kurdami rinkodaros programas nuo paprastos laiškų siuntinėjimo strategijos (angl. „drip strategy“) kampanijos iki sudėtingų, įvairių poveikio priemonių kampanijų. Siųskite automatizuotus pranešimus, kai potencialūs klientai veikia sistemoje arba atlieka tam tikrą veiksmą, naudodami brandinimo (angl. „nurture“) kampanijas, pagrįstas individualiu kiekvieno potencialaus kliento veiksmu.
- Vertinimas: reitinguokite klientus ir potencialius klientus pagal pirkimo kriterijus, demografinius duomenis ir veiksmus, pavyzdžiui, apsilankymą svetainėje, formų pateikimą ir sąveiką su pranešimais arba pagal nuo laiko priklausančius komponentus, įskaitant naujumą ir dažnumą. Kai kontaktas surenka tam tikrą skaičių balų, rinkodaros automatizavimo funkcijos nukreipia jį į atitinkamą keliu.
- Žiniatinklio sekimas: stebėkite, kaip kontaktai sąveikauja su Klientu internete, pavyzdžiui, naudodami skaičiuotuvus, tiesioginiuose pokalbiuose ir socialinių tinklų mygtukais, o tada panaudokite šiuos veiksmus perkeldami kontaktą į rinkodaros programą arba kaip elgesio vertinimo modelio dalį.
- Nukreipimo puslapiai ir žiniatinklio formos: kurkite ir skelbkite nukreipimo puslapius ir žiniatinklio formas, fiksuojančias apklausos informaciją, kurią galima panaudoti tinkintiems puslapiams kurti.
- Ataskaitų kūrimas: galite naudoti daugiau nei 80 tinkinamų ataskaitų, apimančių įvairius rinkodaros kanalus, įskaitant el. laiškų kampanijas, socialinius tinklus ir mobiliuosius įrenginius.
- Sąryšinės lentelės: saugokite kelias duomenų eilutes apie pirkimus, dalyvavimą renginiuose, veiklas ir susiekite jas su atskiru įrašu, suteikiančiu išsamų kliento vaizdą. Šiuos duomenis galima panaudoti užklausoje ir segmentuojant, dinaminiam turinyje ir pagal asmeninius poreikius pritaikant pranešimus.
- B2B naujų klientų vadyba: tvarkykite ir vertinkite naujus klientus, naudokite grandinės automatizavimą ir maksimaliai išnaudokite rinkodaros galimybes.
- Socialiniai tinklai: organizacijos gali bendrinti el. laiškus socialinių tinklų svetainėse ir kurti išsamias rezultatų ataskaitas, skelbti arba planuoti skelbimus, kurie sutaptų su el. laiškų siuntimu, ir įterpti saitus į persiuntimo draugui žiniatinklio svetainę arba įtraukti į pranešimą persiuntimo draugui formą.
- Taikomosios programos programavimo sąsajos (API): „Silverpop Engage API Suite“ pasiekama naudojant REST, SOAP ir XML protokolus ir naudoja standartinius žiniatinklio protokolus (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) ir failo formatus (XML, CSV, TSV, PSV). Užklausoje ir atsakymai realiuoju laiku tvarkomi naudojant HTTP / HTTPS, duomenų paketai tvarkomi naudojant FTP / FTPS.

„Silverpop Engage“ prenumerata apima penkis (5) siuntimo domenų ir vieną (1) pasirinktinį firminį pagrindinio kompiuterio domeną. Klientai, kurie siunčia daugiau nei tris (3) milijonus pranešimų per metus, gaus priskirtą IP adresą.

2. Pasirenkamos funkcijos

Pasirenkamos funkcijos galimos už papildomą mokestį:

- „IBM Silverpop Transact for Engage – Database“
suteikia galimybę teikti realiuoju laiku, pritaikytus, asmeninius operacinius pranešimus, kuriuos sugeneruoja el. laiškuose, žiniatinklio formose, nukreipimo puslapiuose arba pardavimo nuotoliniu būdu priemonėse esantys paleidikliai. „Silverpop Engage Transact“ – tai speciali siuntimo architektūra, sukurta specialiai pagal unikalios operacinių arba paleistų pranešimų, pavyzdžiui, kvitų, pranešimų, įspėjimų, maršrutų planų, poreikius. Ją galima prijungti prie pranešimus paleidžiančios vidaus sistemos. Kartu su produktu pateikiamas IP adresas ir pasirinktinis domenas, saito ir pranešimo pristatymo stebėjimo priemonė, grąžinimo ir atsakymo valdymo ir pranešimų paskirstymo, veiklos ir pristatymo metrikų stebėjimo priemonė.
- „IBM Silverpop Multi-Factor Authentication“
suteikia funkciją, palaikančią autentifikavimo kodo naudojimą, kaip antrinį prisijungimo reikalavimą kartu su vartotojo vardu / slaptažodžiu, suteikiant prieigą prie „Silverpop Engage“ paskyros žiniatinklio naršyklėje.
- „IBM Silverpop Social Sign-in“
suteikia galimybę įmonei kurti žiniatinklio formas, leidžiančias registruoti socialinę tapatybę nepildant formos laukų rankiniu būdu. „Social Sign-In“ integruota trečiosios šalies partnerio „Janrain“ technologija. „Social Sign-in“ technologijos naudojimui taikomos atitinkamų socialinių tinklų, pasiekiamų naudojant „Social Sign-In“ ir joje naudojamą „Janrain“ technologiją, sąlygos ir tinklų pasiekiamumas.
- „IBM Silverpop Inbox Monitoring“
leidžia klientui matuoti didelių Interneto paslaugų teikėjų (ISP) ir gaunamų laiškų Pašto dėžučių teikėjų bendrąją pristatymo į gaunamų laiškų aplanką apimtį keliuose regionuose
- „IBM Silverpop Universal Behaviors“
užtikrina „Silverpop Engage“ ir kitų technologijų taikomųjų programų integravimą įvykio lygiu. Naudojant šias taikomąsias programas, surinktus veiksmų įvykius ir duomenis galima saugoti „Silverpop Engage“ ir išnaudoti esamas funkcijas, pavyzdžiui, programas, vertinimo ir užklausų priemones. Palaikomas integravimas su esamais IBM produktais, trys duomenų kanalai papildomam integravimui ir 180 dienų duomenų saugykla.
- „IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History“
suteikia papildomą 180 dienų įvykių duomenų saugyklą „IBM Silverpop Universal Behaviors“. Tai „IBM Silverpop Universal Behaviors“ priedas, skirtas klientams, kuriems reikia didesnės „Universal Behaviors“, nei standartinė 180 dienų, duomenų saugyklos.
- „IBM Silverpop Mobile Connector“
užtikrina „Silverpop Engage“ ir klientų turimų taikomųjų programų mobiliesiems sistemoms lygio integravimą. Integravimo funkcija leidžia duomenis, surinktus taikomose programose mobiliesiems, saugoti „Silverpop Engage“ ir pasiekti / naudoti taikant „Engage“ funkcijas, pavyzdžiui, programas ir užklausas, ir „Silverpop Engage“ duomenis naudoti taikomojoje programoje mobiliesiems.
- „IBM Silverpop Web Analytics Integrations“
užtikrina „Silverpop Engage“ (vieno egzemplioriaus) ir vienos iš toliau nurodytų žiniatinklio analitinių sistemų integravimą: „IBM Digital Analytics“ arba „Adobe Omniture“.
- „IBM Silverpop CRM Integration with Scribe“
leidžia klientui sinchronizuoti tam tikrų komercinių klientų ryšių valdymo (CRM) sistemų ir „Silverpop Engage“ duomenis. Integravimas apribotas vienu CRM sistemos egzemplioriumi ir viena „Silverpop Engage“ duomenų baze. Ši funkcija apima trečiosios šalies partnerio „Scribe Software“ teikiamus technologijos komponentus.

- „IBM Silverpop Additional IP Address“ yra mokestis už papildomą IP adresą.
- „IBM Silverpop Email Insights“ vartotojai gali peržiūrėti, kaip atrodo laiškai naudojant kelis skirtingus el. pašto klientus (įskaitant, bet neapsiribojant, „Gmail“, „Outlook“, „iPhone“ ir „Android“), sekti el. pašto kliento naudojimą įvairiuose siuntimo sąrašuose ir padėti optimizuoti el. pašto programas, atsižvelgiant į konkrečius klientų naudojamus prietaisus ir el. pašto klientus, nustatyti kiekvieno unikalaus el. laiško gavėjo pageidaujama įrenginį ir siųsti tikslinį turinį, atsižvelgiant į šią nuostatą, bei automatiškai naujinti gavėjo lygio įrašus papildomais duomenimis, pavyzdžiui, geografinės vietos, vidutiniškai skiriamo laiko ir pageidaujamo el. pašto kliento arba įrenginio. „El. laiško atidarymas“ registruojamas kaskart, kai el. laiško gavėjas gauna iš jūsų el. laišką ir jį atidaro. „El. laiško peržiūra“ registruojama kaskart, kai naudodami šią funkciją pateikiate el. laiško šabloną peržiūrėti. „Email Insights“ apima „Litmus“ teikiamus technologijos komponentus.
 - „Silverpop Email Insights – Bronze“ suteikia iki 10 el. laiškų peržiūrų ir 10 000 el. laiškų atidarymų per mėnesį
 - „Silverpop Email Insights – Silver“ suteikia iki 50 el. laiškų peržiūrų ir 200 000 el. laiškų atidarymų per mėnesį
 - „Silverpop Email Insights – Gold“ suteikia iki 500 el. laiškų peržiūrų ir 2 000 000 el. laiškų atidarymų per mėnesį
 - „Silverpop Email Insights – Platinum“ suteikia iki 1 000 el. laiškų peržiūrų ir 5 000 000 el. laiškų atidarymų per mėnesį

Be to, jeigu Klientui reikia padidinti nustatytą įsigyto paketo el. laiškų peržiūrų arba el. laiškų atidarymų skaičių, Klientas gali padidinti jam suteiktą kiekį įsigydamas atitinkamai „IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview“ arba „IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens“.

B priedas

IBM užtikrina toliau nurodytus „IBM SaaS“ pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus. Klientas supranta, kad PLS nesuteikia garantijos.

1. Apibrėžtys

- a. **Taikomosios programos prastovos laikas** – tai laikotarpis, per kurį IBM turimų taikomosios programos sąsajos dalių vartotojai negali naudoti visų Paslaugos, kurios atitinkamas teises jie turi, aspektų. Kitaip tariant, jei vartotojas gali koku nors būdu naudotis Paslauga, kurioms atitinkamus leidimus turi, „Prastovos“ nėra.
- b. **Pasiekiamumo kreditas** – tai IBM suteikiama teisių gynimo priemonė (kompensacija) už patvirtintą Pretenziją. Pasiekiamumo kreditas bus pritaikytas kredito arba nuolaidos forma kitoje sąskaitoje už Paslaugų prenumeratą.
- c. **Pretenzija** – tai jūsų pagal PLS pateikta pretenzija IBM dėl nepasiekto Paslaugų lygio per Sutartinį mėnesį.
- d. **Sutartinis mėnuo** – tai kiekvienas visas laikotarpio mėnuo, skaičiuojamas nuo 00:00 JAV Rytinės pakrantės laiku pirmąjį mėnesio dieną iki 23:59 JAV Rytinės pakrantės laiku paskutinę mėnesio dieną.
- e. **Duomenų apdorojimo prastovos** – tai laiko tarpas, per kurį Paslauga negali rinkti duomenų naudodama Paslaugos duomenų apdorojimo elementus.
- f. **Prastovos laikas** – tai Taikomosios programos prastovos laikas ir (arba) Duomenų apdorojimo prastovos laikas. Į Prastovos laiką neįtraukiamas laikotarpis, kai Paslauga nepasiekama dėl:
 - (1) suplanuoto arba paskelbto nutraukimo atliekant techninę priežiūrą;
 - (2) įvykių ar priežasčių, nepriklausančių nuo IBM (pvz., stichinė nelaimė, interneto ryšio nutrūkimas, techninė priežiūra avarijos metu ir kt.);
 - (3) problemų, susijusių su jūsų taikomosiomis programomis, įranga, duomenimis arba trečiosios šalies taikomosiomis programomis, įranga arba duomenimis;
 - (4) privalomų sistemos konfigūracijų ir palaikomų platformų nesilaikymo naudojant Paslaugą;
 - (5) jūsų arba jūsų vardu trečiosios šalies pateiktų planų, specifikacijų arba instrukcijų IBM laikymosi.
- g. **Įvykis** – tai aplinkybė ar aplinkybių rinkinys, dėl kurio Paslaugų lygis nebuvo pasiektas.
- h. **Paslauga** – tai „IBM SaaS“, kuriai taikoma ši PLS.
- i. **Paslaugos lygis** – tai toliau nustatytas standartas, pagal kurį IBM vertina paslaugos, kurią teikia pagal šią PLS, lygį.

2. Pasiekiamumo kreditai

- a. Norėdamas pateikti Pretenziją, IBM techninio palaikymo centre per dvidešimt keturias (24) valandas, sužinojęs, kad įvykis paveikė Paslaugos naudojimą, Klientas turi užregistruoti 1 sudėtingumo lygio įvykio palaikymo kortelę (kaip apibrėžta skyriuje „Techninis palaikymas“). Klientas turi pateikti visą reikiamą informaciją apie įvykį bei pagrįstai padėti IBM jį įvertinti ir išspręsti įvykį.
- b. Pretenziją dėl Pasiekiamumo kredito Klientas turi pateikti ne vėliau kaip per tris (3) darbo dienas nuo Sutartinio mėnesio, per kurį atsitiko įvykis, pabaigos.
- c. Pasiekiamumo kreditai grindžiami Prastovos laiko trukme, skaičiuojama nuo pirmojo Kliento pranešimo apie jį paveikusį Prastovos laiką. Jei Klientas praneša apie vienu metu įvykusius Taikomosios programos prastovos laiko įvykį ir Duomenų apdorojimo prastovos laiko įvykį, persidengiančius laikotarpius IBM laikys vienu Prastovos laiko laikotarpiu, bet ne dviem atskirais Prastovos laiko laikotarpiais. Kiekvienos galiojančios Pretenzijos atveju IBM taikys aukščiausią galimą Pasiekiamumo kreditą, pagrįstą kiekvieną Sutartinį mėnesį pasiektu Paslaugos lygiu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. IBM neatsako už kelis Pasiekiamumo kreditus už tą patį įvykį per tą patį Sutartinį mėnesį.

- d. Bendra suteikiamų Pasiekiamumo kreditų suma bet kurį Sutartinį mėnesį jokių atveju neviršys dvidešimties procentų (20 %) vienos dvyliktosios (1/12) jūsų metinio mokesčio IBM už suteiktą Paslaugą dalies.

3. Paslaugų lygiai

„Cloud Service“ pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį	Pasiekiamumo kreditas (Mėnesio prenumeratos mokesčio už Sutartinį mėnesį, per kurį iškelta Pretenzija, %)
99–99,949 %	2 %
98–98,999 %	5 %
97–97,999 %	10 %
Mažiau nei 97,000 %	20 %

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas (a) iš bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį atėmus (b) bendrą Prastovų minučių skaičių Sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš (c) bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, Sutartinį mėnesį iš viso buvo 50 Prastovos minučių

<p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 50 min. Prastova = 43 150 min.</p> <hr/> <p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min.</p>	<p>= 2 % Pasiekiamumo kredito už 99,884 % pasiekto Paslaugos lygio</p>
--	--

4. Kita informacija apie PLS

Ši PLS pasiekama tik IBM Klientams ir netaikoma Paslaugos vartotojų, svečių, dalyvių ir leistinių kviestinių pateiktoms pretenzijoms arba bet kokioms IBM teikiamoms beta ar bandomosioms paslaugų versijoms. PLS taikoma tik gamybos tikslais naudojamoms Paslaugoms. Ji netaikoma ne gamybos aplinkoms, įskaitant, bet neapsiribojant, bandymo, avarinio atkūrimo, kokybės užtikrinimo arba kūrimo aplinkas.