

# Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

---

## IBM Silverpop Engage

Podmienky používania pozostávajú z tohto dokumentu Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS („Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS“) a dokumentu s názvom Podmienky používania IBM – Všeobecné podmienky („Všeobecné podmienky“), ktorý je k dispozícii na adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V prípade nesúladu medzi Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS a Všeobecnými podmienkami sa budú uplatňovať ustanovenia Všeobecných podmienok. Objednaním, prístupom k IBM SaaS alebo jej používaním prejavuje Zákazník súhlas s týmito ToU.

Podmienky používania (ToU) sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement, respektíve zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo zmluvou IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings ("Zmluva") a spoločne s ToU tvoria kompletnú zmluvu.

### 1. IBM SaaS

Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS sa vzťahujú na nasledujúce ponuky IBM SaaS:

- IBM Silverpop Engage – správa
- IBM Silverpop Engage – databáza
- IBM Silverpop Transact for Engage – databáza
- 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 – menej ako 1 milión databázových záznamov
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – menej ako 5 miliónov databázových záznamov
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – neobmedzený počet databázových záznamov
- 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 – bronzová úroveň
- IBM Silverpop Product Consulting – strieborná úroveň

- IBM Silverpop Product Consulting – zlatá úroveň
- IBM Silverpop Managed Services – bronzová úroveň
- IBM Silverpop Managed Services – strieborná úroveň
- IBM Silverpop Managed Services – zlatá úroveň
- IBM Silverpop IP Reputation Warm Up

## 2. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa poskytuje na základe nasledujúcich účtovných metrik špecifikovaných v Transakčnom dokumente:

- Prístup** je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Prístup predstavuje právo používať IBM SaaS. Zákazník musí získať jedno oprávnenie na Prístup, aby mohol využívať službu IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom dokumente.
- Inštancia aplikácie** je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť túto službu IBM SaaS. Oprávnenie Inštancia aplikácie sa vyžaduje pre každú inštanciu aplikácie, ktorá je pripojená k službe IBM SaaS. Ak má aplikácia viaceré komponenty, ktoré slúžia svojmu účelu a/alebo báze užívateľov a ktoré sa dajú jednotlivito pripojiť k službe IBM SaaS alebo sa dajú touto službou jednotlivito spravovať, v takom prípade sa každý takýto komponent považuje za samostatnú Aplikáciu. Okrem toho sa za samostatné inštancie aplikácie považujú testovacie, vývojárske, postupovacie a produkčné prostredia pre aplikáciu, z ktorých každé musí mať príslušné oprávnenie. Viaceré inštancie aplikácie v jednom prostredí sa považujú za samostatné inštancie aplikácie, z ktorých každá musí mať príslušné oprávnenie. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení, ktorý bude pokrývať počet Inštancií aplikácie pripojených k službe IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- Autorizovaný užívateľ** je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť túto službu IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť samostatné a vyhradené oprávnenia pre všetkých jedinečných Oprávnených užívateľov, ktorým chce udeliť prístup k službe IBM SaaS akýmkoľvek spôsobom, priamo či nepriamo (napríklad prostredníctvom multiplexovacieho programu, zariadenia alebo aplikačného servera) prostredníctvom akýchkoľvek prostriedkov. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení, ktorý bude pokrývať počet Oprávnených užívateľov, ktorým chce udeliť prístup k službe IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- Digitálna správa** je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť túto službu IBM SaaS. Digitálna správa je elektronická komunikácia, ktorá je spravovaná alebo spracovaná službou IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení na pokrytie celkového počtu Digitálnych správ, ktoré služba IBM SaaS spravuje alebo spracúva počas obdobia merania definovaného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka (PoE) alebo v Transakčnom dokumente.
- Nasadenie** je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť túto službu IBM SaaS. Nasadenie pozostáva z odborných alebo školiacich služieb súvisiacich so službou IBM SaaS. Na pokrytie každého Nasadenia je potrebné získať dostatočné oprávnenia.
- Udalosť** je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť túto službu IBM SaaS. Oprávnenia na udalosti sú odvodené od počtu výskytov konkrétnej udalosti súvisiacej s používaním služby IBM SaaS. Oprávnenia na udalosti sa vzťahujú na konkrétnu službu IBM SaaS a typ udalosti nie je možné zmeniť, vymeniť alebo spojiť s inými Oprávneniami na udalosti z inej služby IBM SaaS alebo s iným typom udalosti. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení, ktorý bude pokrývať všetky udalosti, ktoré sa vyskytnú počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- Inštancia** je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Inštancia predstavuje prístup ku konkrétnej konfigurácii služby IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení pre všetky Inštancie služby IBM SaaS, ktoré budú poskytnuté na prístup a používanie, počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení alebo v Dokumente objednávky.

- h. **Identita reputácie** je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť túto službu IBM SaaS. Identita reputácie je kombinácia IP adresy a domény používanej na zlepšenie doručovania e-mailov. Na pokrytie počtu Identít reputácie vytvorených pre Zákazníka v rámci IBM SaaS je potrebné získať dostatočné oprávnenia.
- i. **Tisíc databázových záznamov** je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť túto službu IBM SaaS. Databázový záznam je kolekcia polí v databáze, ktoré súvisia s jednou entitou a ktoré sú prístupné ako jedna jednotka. Každé oprávnenie tisíc databázových záznamov predstavuje tisíc databázových záznamov. Zákazník musí získať dostatočné oprávnenia Tisíc databázových záznamov na pokrytie celkového počtu databázových záznamov, ktoré majú byť spracované službou IBM SaaS počas obdobia merania definovaného v Zákazníkovom Potvrdení o oprávnení (PoE) alebo v Transakčnom dokumente.

### 3. Poplatky a fakturácia

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente.

#### 3.1 Poplatky za nastavenie a poplatky On Demand

Poplatky za nastavenie budú špecifikované v Transakčnom dokumente. IBM bude účtovať poplatok za nastavenie pri úvodnej distribúcii časti Nastavenie. Voľby on-demand budú fakturované v mesiaci, v ktorom Zákazník voľbu on-demand použije, a to za cenu stanovenú v Transakčnom dokumente.

- a. **IBM Silverpop Additional Domain Setup and IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup**  
Táto služba aktualizuje prostredie IBM SaaS tak, aby používalo dodatočnú Identitu reputácie nad rámec poskytnutý produktom IBM Silverpop Engage.
- b. **IBM Silverpop CRM Integration Setup**  
Táto služba aktualizuje prostredie IBM SaaS tak, aby integrovalo jednu inštanciu špecifickej inštancie CRM s jednou databázou Silverpop Engage.
- c. **IBM Silverpop Fast Start Setup**  
Táto služba poskytuje do 15 hodín vzdialených konzultácií pre produkt pri prechode zákazníkov na Silverpop Engage. V rámci týchto konzultácií sa bude poskytovať poradenstvo pre úvodné nastavenie a rozšírené školenie vo forme plánovaných schôdzí zameraných na rôzne témy vrátane distribúcie, podpornej fázy doručiteľnosti, úvodného načítania údajov, úvodného rozosielania poštových zásielok, predpripraveného výkazníctva a povolenia ďalších rozšírených funkcií produktu Silverpop Engage v súlade s potrebami zákazníka. Programové hodiny je nutné využiť v priebehu prvých 90 dní od zapojenia nového zákazníka.
- d. **IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup**  
Táto služba poskytuje až 30 hodín vzdialených konzultácií pre produkt pri prechode zákazníkov na produkt Silverpop Engage. V rámci týchto konzultácií sa bude poskytovať poradenstvo pre úvodné nastavenie a rozšírené školenie vo forme plánovaných schôdzí zameraných na rôzne témy vrátane distribúcie, podpornej fázy doručiteľnosti, úvodného načítania údajov, úvodného rozosielania poštových zásielok, predpripraveného výkazníctva a povolenia ďalších rozšírených funkcií produktu Silverpop Engage v súlade s potrebami zákazníka. Programové hodiny je nutné využiť v priebehu prvých 90 dní od zapojenia nového zákazníka.
- e. **IBM Silverpop Customer Enablement Setup**  
V rámci tejto služby sa poskytuje až 300 hodín vzdialených konzultácií pre produkt a technických konzultácií, odporúčané postupy a poradenstvo ohľadne odporúčaného používania riešenia IBM Silverpop Engage. Služba bude zahŕňať objavovanie, zostavenie projektového plánu a plánu prostriedkov, konzultácie, plánovanie a návrh integrácie, dokumentáciu a projektový manažment v súlade s dohodou so Zákazníkom. V rámci tejto služby sa tiež poskytuje až 50 hodín vzdialených spravovaných služieb vrátane importu zoznamov a pošty, správy segmentácie, vytvorenia modelu hodnotenia, prípravy/konfigurácie aktív, nasadenia kampane, vytvárania zostáv a ďalších aktivít v produkte v mene Zákazníka.
- f. **IBM Silverpop Managed Enablement Setup**  
V rámci tejto služby sa poskytuje až 150 hodín vzdialených konzultácií pre produkt a technických konzultácií, odporúčané postupy a poradenstvo ohľadne odporúčaného používania riešenia IBM Silverpop Engage. Služba bude zahŕňať objavovanie, zostavenie projektového plánu a plánu prostriedkov, konzultácie, plánovanie a návrh integrácie, dokumentáciu a projektový manažment v

súlade s dohodou so Zákazníkom. V rámci tejto služby sa tiež poskytuje až 250 hodín vzdialených spravovaných služieb vrátane importu zoznamov a pošty, správy segmentácie, vytvorenia modelu hodnotenia, prípravy/konfigurácie aktív, nasadenia kampane, vytvárania zostáv a ďalších aktivít v produkte v mene Zákazníka.

g. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup

V rámci tejto služby sa poskytuje až 75 hodín vzdialených konzultácií pre produkt a technických konzultácií, odporúčané postupy a poradenstvo ohľadne odporúčaného používania riešenia IBM Silverpop Engage. Služba môže zahŕňať objavovanie, zostavenie projektového plánu a plánu prostriedkov, konzultácie, plánovanie a návrh integrácie, dokumentáciu a projektový manažment v súlade s dohodou so Zákazníkom.

h. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup

V rámci tejto služby sa poskytuje až 175 hodín vzdialených konzultácií pre produkt a technických konzultácií, odporúčané postupy a poradenstvo ohľadne odporúčaného používania riešenia IBM Silverpop Engage. Služba môže zahŕňať objavovanie, zostavenie projektového plánu a plánu prostriedkov, konzultácie, plánovanie a návrh integrácie, dokumentáciu a projektový manažment v súlade s dohodou so Zákazníkom.

i. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup

V rámci tejto služby sa poskytuje až 300 hodín vzdialených konzultácií pre produkt a technických konzultácií, odporúčané postupy a poradenstvo ohľadne odporúčaného používania riešenia Silverpop Engage. Služba môže zahŕňať objavovanie, zostavenie projektového plánu a plánu prostriedkov, konzultácie, plánovanie a návrh integrácie, dokumentáciu a projektový manažment v súlade s dohodou so Zákazníkom.

j. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup

V rámci tejto služby sa poskytuje až 50 hodín vzdialene doručovaných spravovaných služieb vrátane importu zoznamov a pošty, správy segmentácie, vytvorenia modelu hodnotenia, prípravy/konfigurácie aktív, nasadenia kampane, vytvárania zostáv a ďalších aktivít v produkte v mene Zákazníka.

k. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup

V rámci tejto služby sa poskytuje až 150 hodín vzdialene doručovaných spravovaných služieb vrátane importu zoznamov a pošty, správy segmentácie, vytvorenia modelu hodnotenia, prípravy/konfigurácie aktív, nasadenia kampane, vytvárania zostáv a ďalších aktivít v produkte v mene Zákazníka.

l. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup

V rámci tejto služby sa poskytuje až 250 hodín vzdialene doručovaných spravovaných služieb vrátane importu zoznamov a pošty, správy segmentácie, vytvorenia modelu hodnotenia, prípravy/konfigurácie aktív, nasadenia kampane, vytvárania zostáv a ďalších aktivít v produkte v mene Zákazníka.

m. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup and IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup

V rámci tejto služby sa poskytuje až 35 hodín vzdialene doručovaných spravovaných služieb počas 30 dní za účelom postupného rozšírenia IP adresy používanej produktom IBM Silverpop Engage. Za účelom budovania reputácie sú v rozsahu zahrnuté až dva nekritické e-maily nezohľadňujúce časové hľadisko (vyžaduje sa automaticky udržiavaný poštový obsah pripravený pre HTML). Táto služba negarantuje zaradenie na biely zoznamu ani úspech postupného rozšírenia IP adresy, pretože tento je závislý od mnohých externých faktorov.

### 3.2 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastočný mesačný poplatok predstavuje pomernú dennú sadzbu, ktorá sa bude účtovať Zákazníkovi. Čiastočné mesačné poplatky sa vypočítajú na základe počtu zostávajúcich dní v mesiaci odo dňa, kedy bolo Zákazníkovi spoločnosťou IBM oznámené, že môže pristupovať k službe IBM SaaS.

### 3.3 Poplatky za prekročenie limitu

Ak skutočné Zákazníkově využívanie IBM SaaS počas obdobia merania presiahne oprávnenia uvedené v PoE, bude Zákazníkovi fakturované prečerpanie, ako je to uvedené v Transakčnom dokumente.

V prípade služby IBM SaaS s platobnou metrikou Digitálne správy bude IBM vystavovať Zákazníkovi faktúry na základe zvolenej frekvencie fakturovania a za Zákazníkově objednávky na oprávnenia Digitálne správy. Skutočné využitie bude merané a budú uplatnené poplatky za prečerpanie, ak skutočné využitie správ presiahne celkový počet oprávnení na správy súhrnne za 12 mesačných období počas Doby predplatného.

Po dosiahnutí celkového súhrnu budú Zákazníkovi každý mesiac spätne fakturované poplatky za prečerpanie podľa sadzby stanovenej v Potvrdení o oprávnení. Tieto poplatky za prečerpanie sú splatné navyše nad mesačný poplatok za oprávnenia.

Ak je Doba predplatného dlhšia než 12 mesiacov, bude súhrnný celkový počet oprávnení založený na 12 mesačných obdobiach merania. Po 12 mesačnom období merania bude celkový súhrnný počet resetovaný na nulu. Poplatky za prečerpanie počas ďalších 12-tich mesačných období merania nebudú uplatnené, kým skutočné využitie správ nepresiahne celkový počet oprávnení na správy súhrnne za 12 mesačných období merania.

Ak je Doba predplatného kratšia než 12 mesiacov alebo ak v dobe predplatného ostáva menej než 12 období merania, bude ako celkový súhrnný počet oprávnení použitý zostávajúci počet mesačných oprávnení počas Doby predplatného.

#### a. Príklad 1:

Zákazník má 12-mesačnú Dobu predplatného a získal jeden milión Digitálnych správ mesačne. Ak Zákazník odošle viac než 12 miliónov Digitálnych správ ešte pred koncom 12-mesačnej Doby predplatného, bude mu v nasledujúcom mesiaci fakturovaný počet nad tento rámec a všetko využívanie v nadchádzajúcich mesiacoch bude fakturované spätne až do konca Doby predplatného.

#### b. Príklad 2:

Zákazník má trojročnú Dobu predplatného a získal jeden milión Digitálnych správ mesačne. Ak Zákazník odošle viac než 12 miliónov správ ešte pred koncom prvého 12-mesačného obdobia, bude mu v nasledujúcom mesiaci fakturovaný počet nad tento rámec a všetko využívanie až do konca 12-mesačného obdobia. Na konci každého 12-mesačného obdobia bude súčet využitia resetovaný. Ak Zákazník odošle viac než 12 miliónov Digitálnych správ ešte pred koncom 12-mesačného obdobia, bude mu v nasledujúcom mesiaci fakturovaný počet nad tento rámec a všetko využívanie v nadchádzajúcich mesiacoch bude fakturované spätne až do resetovania súčtu využitia alebo do konca Doby predplatného.

## 4. Voľby obnovenia Doby predplatného IBM SaaS

V Potvrdení o oprávnení Zákazníka bude uvedené, či sa IBM SaaS obnoví na konci Doby predplatného. K dispozícii sú nasledovné možnosti:

### 4.1 Automatické obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvedené, že obnovenie služieb je automatické, Zákazník môže ukončiť aktuálnu Dobu predplatného služby IBM SaaS poskytnutím písomnej výpovede obchodnému zástupcovi spoločnosti IBM alebo obchodnému partnerovi spoločnosti IBM najneskôr deväťdesiat (90) dní pred dátumom ukončenia platnosti, ktorý je uvedený v Potvrdení o oprávnení. Ak IBM alebo jej IBM Business Partner nedostane takéto oznámenie o ukončení do dátumu ukončenia platnosti, práve prebiehajúca Doba predplatného bude automaticky obnovená buď na jeden rok alebo na rovnakú dobu trvania ako je pôvodná Doba predplatného, uvedená v Potvrdení o oprávnení.

### 4.2 Priebežné účtovanie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že zmluva Zákazníka sa bude nepretržite obnovovať, Zákazník bude mať naďalej prístup k službe IBM SaaS a bude sa mu priebežne účtovať používanie služby IBM SaaS. Ak už Zákazník nechce IBM SaaS ďalej používať a chce zastaviť proces priebežnej fakturácie, musí IBM alebo jej IBM Business Partnerovi doručiť deväťdesiat (90) dňovú výpoveď, v ktorej požiada o zrušenie IBM SaaS pre Zákazníka. Po zrušení prístupu Zákazníka budú Zákazníkovi fakturované zostávajúce poplatky za prístup počas mesiaca, v ktorom zrušenie nadobudlo platnosť.

## 4.3 Vyžadované obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že Zákazníkov typ obnovenia zmluvy je „ukončiť“, poskytovanie služby IBM SaaS sa na konci Doby predplatného ukončí a prístup Zákazníka k službe IBM SaaS bude odstránený. Ak Zákazník chce pokračovať v používaní IBM SaaS aj po dátume ukončenia, Zákazník si musí u Zákazníkovho obchodného zástupcu IBM alebo u IBM Business Partnera objednať nákup novej Doby predplatného.

## 5. Technická podpora

Technická podpora je poskytovaná počas Doby predplatného na ponuku IBM SaaS a Aktivačný softvér (podľa platnosti). Táto technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

Informácie o technickej podpore a prepojenia na odosielanie žiadostí o podporu pre produkt IBM Silverpop Engage nájdete na nasledujúcej adrese URL:

<http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

## 6. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

### 6.1 Aktivačný softvér

Táto ponuka IBM SaaS môže obsahovať Aktivačný softvér, ktorý dodáva spoločnosť IBM alebo dodávateľ tretej strany. Ak si Zákazník stiahne alebo nainštaluje ľubovoľný Aktivačný softvér, Zákazník takto súhlasí, že takýto Aktivačný softvér nebude využívať na žiadny iný účel okrem uľahčenia alebo povolenia Zákazníkovho prístupu do a používania IBM SaaS. Ak bude mať Aktivačný softvér v čase inštalácie alebo stiahnutia osobitnú licenčnú zmluvu (napríklad zmluvu IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs ("ILAN") alebo inú licenčnú zmluvu od spoločnosti IBM alebo od tretej strany), jeho používanie bude upravovať takáto osobitná zmluva. Zákazník súhlasí, že vyjadrí svoj súhlas s podmienkami takejto zmluvy, keď akceptuje tieto Podmienky používania alebo si stiahne, nainštaluje alebo bude používať Aktivačný softvér.

### 6.2 Súlad s programom Bezpečný prístav a Ochranou údajov v EÚ

Spoločnosť IBM podlieha certifikačnému programu Bezpečný prístav medzi Spojenými štátmi a Európskou úniou, ktorý je vydaný Ministerstvom obchodu Spojených štátov a vzťahuje sa na zhromažďovanie, používanie a uchovávanie údajov zhromaždených z Európskej únie. Bližšie informácie o Bezpečnom prístave alebo prístup k certifikačnému vyhláseniu IBM nájdete na stránkach <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Ak Zákazník sprístupní osobné údaje služby IBM SaaS, v rámci vzťahu Zákazník a spoločnosť IBM sa Zákazník považuje za výhradného správcu osobných údajov a Zákazník poveruje spoločnosť IBM ako spracovateľa iba spracovaním (tieto pojmy sú definované v Direktíve EÚ 95/46/EC) takýchto osobných údajov. IBM bude tieto Osobné údaje spracúvať len v rozsahu nevyhnutnom na sprístupnenie služby IBM SaaS v súlade s týmito Podmienkami používania. IBM bude poskytovať Zákazníkovi primeranú súčinnosť pri plnení svojich záväzkov v súvislosti s ľubovoľnou právnou požiadavkou vrátane poskytnutia prístupu k osobným údajom Zákazníkovi. Zákazník súhlasí s tým, že spoločnosť IBM môže spracovávať Obsah sprístupnený pre službu IBM SaaS vrátane ľubovoľných osobných údajov na území USA. Ak IBM zmení spôsob, akým spracúva a uchováva Osobné údaje a táto zmena spôsobí, že Zákazník nebude schopný zachovať súlad s platnými zákonmi na ochranu osobných údajov, môže Zákazník ukončiť takto dotknutú službu IBM SaaS do 30 dní od písomného oznámenia, ktorým ho IBM informuje o tejto zmene.

### 6.3 Zhromažďovanie údajov

Zákazník súhlasí s tým, že: (i) poskytne jasné a zreteľné prepojenie na podmienky používania a politiku ochrany súkromia webovej stránky Zákazníka, ktoré obsahujú prepojenie na postupy zhromažďovania a používania údajov používané Zákazníkom a spoločnosťou IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>); (ii) poskytne oznam, že sú v počítači návštevníka ukladané objekty cookie a objekty clear gif/web beacon Spoločnosťou IBM v mene Zákazníka spolu s vysvetlením účelu použitia tejto technológie; a (iii) v rozsahu požadovanom zákonom získa súhlas od návštevníkov webových stránok pred umiestnením objektov cookie a clear gif/web beacon Zákazníkom alebo spoločnosťou IBM do zariadení návštevníkov webovej stránky.

Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že IBM môže v rámci svojich štandardných prevádzkových operácií a podpory služby IBM SaaS zhromažďovať osobné informácie od Zákazníka (ako aj zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka) súvisiace s používaním služby IBM SaaS prostredníctvom technológií sledovania a iných technológií. Spoločnosť IBM zhromažďuje tieto informácie

s cieľom získať štatistické informácie o používaní služby a informácie o efektivite služby IBM SaaS na účely zlepšenia užívateľských skúseností alebo prispôbenia komunikácie medzi Zákazníkom a spoločnosťou IBM. Zákazník potvrdzuje, že získa alebo získal súhlas so spracovaním získaných osobných informácií na vyššie uvedené účely spoločnosťou IBM v rámci spoločnosti IBM, iných spoločností zo skupiny spoločností IBM a ich zmluvných dodávateľov v ľubovoľnej krajine, v ktorej spoločnosť IBM, jej dcérske spoločnosti alebo zmluvní dodávatelia pôsobia, v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Spoločnosť IBM vyhovie všetkým požiadavkám zo strany vašich zamestnancov a zmluvných dodávateľov v súvislosti s prístupom k získaným osobným informáciám, ich aktualizáciou, opravou alebo odstránením.

#### **6.4 Miesta s daňovým zvýhodnením**

Ak sa to dá použiť, dane sa budú určovať podľa miesta (miest), ktoré Zákazník označí pre príjem zvýhodnenia IBM SaaS. IBM vyrubí dane na podľa adresy firmy, ktorá bude uvedená na objednávke IBM SaaS ako primárne miesto zvýhodnenia, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a za nahlasovanie všetkých zmien do spoločnosti IBM.

#### **6.5 Distribučné zoznamy**

Zákazník nebude so službou IBM SaaS používať žiadne distribučné zoznamy, ktoré zahŕňajú osoby, ktoré neposkytli súhlas so svojim zahrnutím do takýchto zoznamov za účelom prijímania e-mailov, hlavne e-mailov od Zákazníka, pokiaľ Zákazník nemá existujúci obchodný alebo osobný vzťah s takýmito osobami. Zákazník je povinný do každej správy zahrnúť platný mechanizmus umožňujúci odmietnutie zahrnutie do zoznamu.

#### **6.6 Žiadny ďalší predaj**

Právo Zákazníka používať službu IBM SaaS je osobné právo Zákazníka. Zákazník nesmie službu IBM SaaS ďalej predať ani poskytnúť tretím stranám (iným ako sú zamestnanci alebo zmluvní dodávatelia vystupujúci vo vašom mene) prístup k službe IBM SaaS bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti IBM.

#### **6.7 Uchovávanie údajov**

Špecifické údajové prvky služby IBM SaaS budú v rámci služby IBM SaaS dostupné nasledovne: e-mailové správy a obsah, nepoužívané databázy a šablóny – 450 dní; webové sledovanie známych návštevníkov – 180 dní; webové sledovanie anonymných návštevníkov – 30 dní; a univerzálne správanie – 180 dní („obdobie uchovávania údajov“). Tieto údajové prvky môžu byť odstránené zo siete a systémov spoločnosti IBM po uplynutí obdobia uchovávania údajov a spoločnosť IBM v každom prípade zničí všetky kópie týchto údajových prvkov a všetky ďalšie súvisiace údaje zákazníka v priebehu 30 dní nasledujúcich po ukončení alebo uplynutí obdobia odberu. Zákazník si uchová záložné kópie všetkého obsahu poskytnutého na používanie v spojitosti so službou IBM SaaS.

#### **6.8 Vyhlásenia týkajúce sa kódu tretej strany**

IBM SaaS zahŕňa nasledujúci softvér, ktorý nesmie byť použitý na nekalé účely: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson a packtag.

## Príloha A

### 1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage je cloudová digitálna marketingová platforma, ktorá podporuje všesmerový marketing a správu potenciálnych zákazníkov. Silverpop Engage používa údaje o zákazníkoch a individuálne správanie zhromaždené z rôznych zdrojov za účelom poskytovania informácií a podpory pre prispôsobené interakcie v reálnom čase.

V rámci predplateného IBM Silverpop Engage získate nasledujúce funkcie:

- Vytváranie a doručovanie správ: webový editor umožňuje užívateľom vytvárať a upravovať obsah správ a poskytuje prístup ukázaním a kliknutím k sledovaniu prepojení, personalizácii a dynamickému obsahu.
- Rozšírená segmentácia: funkcie segmentácie umožňujú užívateľom zacieliť komunikáciu na kontakty na základe údajov o ich správani, profilu alebo preferencií.
- Posielanie správ cez viaceré kanály: slúži na posielanie integrovaných správ v rámci kampane cez rôzne kanály vrátane e-mailu, sociálnych sietí, webu a mobilnej platformy. Silverpop Engage obsahuje funkcie, ktoré pomáhajú udržiavať integrovanosť kontaktných miest zákazníka tak, aby poskytovali konzistentné a prispôsobené možnosti.
- Automatizované kampane: umožňuje používať vizuálneho zostavovateľa kampane na vytvorenie marketingových programov, od jednoduchých kampaní so stratégiou aktívneho zapojenia zákazníkov až po kampane s komplexnými a viacerými kontaktnými miestami. Umožňuje odosielať automatizované správy, keď potenciálny zákazník nasmeruje alebo vykoná určitú akciu, pomocou výchovných kampaní založených na jednotlivých akciách každého potenciálneho zákazníka.
- Hodnotenia: umožňuje hodnotiť zákazníkov a potenciálnych zákazníkov na základe kritérií nákupu, demografických údajov a správani, ako sú napríklad návštevy webových stránok, odosielania formulárov a interakcie so správami, alebo na základe komponentov založených na čase, ktoré zahŕňajú aktuálnosť a frekvenciu. Keď kontakty získajú určité hodnotenie, funkcie automatizácie marketingu ich nasmerujú za účelom vykonania príslušných následných akcií.
- Sledovanie webu: umožňuje monitorovať spôsob, akým kontakty interaktívne pracujú so Zákazníkovými nástrojmi, napríklad kalkulačkami, živými rozhovormi a tlačidlami sociálnych sietí, a potom použiť tieto správanie na presunutie kontaktu do marketingového programu alebo ich použiť ako súčasť modelu hodnotenia správani.
- Úvodné stránky a webové formuláre: slúži na navrhnutie a publikovanie úvodných stránok a webových formulárov, ktoré slúžia na zaznamenávanie informácií v požiadavkách, ktoré je možné využiť na vytvorenie vlastných stránok.
- Vytváranie zostáv: k dispozícii je viac ako 80 prispôsobiteľných zostáv, ktoré sú určené pre rôzne marketingové kanály vrátane e-mailových kampaní, kampaní v sociálnych sieťach a na mobilných platformách.
- Relačné tabuľky: slúži na ukladanie viacerých riadkov údajov týkajúcich sa nákupov, účasti na podujatiach a aktivít a mapovať ich do jedného záznamu za účelom holistického zobrazenia zákazníkov. Tieto údaje je možné využiť v dotazoch, segmentácii, dynamickom obsahu a pri personalizácii v správach.
- Správa potenciálnych zákazníkov B2B: slúži na správu a hodnotenie potenciálnych zákazníkov, umožňuje využívať automatizáciu pri poskytovaní starostlivosti o potenciálnych zákazníkov cez dátovod a maximalizovať vaše marketingové úsilie.
- Sociálne siete: organizácie môžu zdieľať e-mailové marketingové správy v sociálnych sieťach a vytvárať podrobné zostavy s výsledkami, publikovať príspevky alebo naplánovať publikovanie príspevkov v súlade s odosielanými e-mailami alebo vložiť prepojenie na webovú stránku určenú na preposlanie priateľovi alebo formulár určený na preposlanie priateľovi do tela správy.



- Aplikačné programové rozhrania (API): balík Silverpop Engage API Suite je prístupný cez protokoly REST, SOAP a XML a využíva štandardné webové protokoly (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) a formáty súborov (XML, CSV, TSV, PSV). Požiadavky a odpovede v reálnom čase sa spracovávajú cez protokoly HTTP/HTTPS a dávky údajov sa spracovávajú cez protokoly FTP/FTPS.

Predplatné Silverpop Engage zahŕňa päť (5) odosielačích domén a jednu (1) hositeľskú doménu s vlastnou značkou. Zákazníci, ktorí odosielaajú viac ako 3 milióny e-mailových správ za rok, dostanú vyhradenú IP adresu.

## 2. Voliteľné funkcie

Voliteľné funkcie sú k dispozícii za ďalší poplatok:

- IBM Silverpop Transact for Engage – databáza  
Umožňuje v reálnom čase poskytovať transakčné správy typu one-to-one s vlastnou značkou generované spúšťačmi v e-mailoch, webových formulároch, na úvodných stránkach alebo v rámci telemarketingu. Silverpop Engage Transact je vyhradená architektúra odosielania správ vytvorená výslovne pre jedinečné potreby správ odosielaných na základe transakcií alebo spúšťačov, napríklad potvrdení o prijatí, oznámení, výstrah, itinerárov a podobne. Môže byť pripojená k vnútrofiremnému systému, ktorý spúšťa tieto správy. Spolu s produktom sa poskytuje IP adresa a vlastná doména, sledovanie prepojení a doručovania správ, správa oznámení o nedoručení a odpovedí a sledovanie distribúcie správ, aktivít a metrick doručovania.
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication  
poskytuje funkciu na podporu používania autentifikačného kódu ako druhej prihlasovacej požiadavky dopĺňajúcej kombináciu meno užívateľa/heslo za účelom poskytnutia prístupu k účtu Silverpop Engage cez webový prehliadač.
- IBM Silverpop Social Sign-in  
umožňuje spoločnosti vytvoriť webové formuláre, ktoré namiesto manuálneho vyplňania polí vo formulári poskytujú možnosť registrácie identity v sociálnej sieti. Social Sign-In využíva technológiu od nezávislej spoločnosti Janrain. Používanie technológie Social Sign-in sa riadi príslušnými podmienkami a dostupnosťou príslušných sociálnych sietí, ku ktorým sa pristupuje prostredníctvom funkcie Social Sign-In a súvisiacej technológie od spoločnosti Janrain.
- IBM Silverpop Inbox Monitoring  
umožňuje zákazníkovi merať všeobecné doručovanie do schránok prijatých správ na strane veľkých poskytovateľov internetových služieb a poskytovateľov schránok prijatých správ vo viacerých oblastiach.
- IBM Silverpop Universal Behaviors  
poskytuje integráciu na úrovni udalostí medzi produktom Silverpop Engage a ďalšími technologickými aplikáciami. Údaje a udalosti súvisiace so správaním zhromaždené z týchto aplikácií je možné uložiť v produkte Silverpop Engage a môžu ich využívať funkcie, ako sú napríklad programy, hodnotenie a dotazy. Zahrnuté sú podporované integrácie s existujúcimi produktmi IBM, tri toky údajov pre ďalšie integrácie a 180 dní úložného priestoru pre údaje.
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History  
poskytuje ďalších 180 dní úložného priestoru pre údaje udalostí pre produkt IBM Silverpop Universal Behaviors. Ide o doplnok produktu IBM Silverpop Universal Behaviors určený pre zákazníkov, ktorí vyžadujú úložný priestor pre údaje na dlhšie obdobie ako štandardných 180 dní, ktoré platí v prípade produktu Universal Behaviors.
- IBM Silverpop Mobile Connector  
Poskytuje integráciu na úrovni systémov produktom Silverpop Engage a vlastnou mobilnou aplikáciou zákazníka. Integrácia umožňuje zhromaždené údaje z mobilnej aplikácie ukladať v produkte Silverpop Engage a používať ich funkciami produktu Engage, ako sú napríklad programy a dotazy, a údaje z produktu Silverpop Engage umožňuje používať v mobilnej aplikácii.
- IBM Silverpop Web Analytics Integrations  
poskytuje integráciu medzi produktom Silverpop Engage (jedna organizácia) a jedným z nasledujúcich systémov na analýzu webu: IBM Digital Analytics alebo Adobe Omniture.

- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe  
umožňuje zákazníkom vytvoriť synchronizáciu údajov medzi určitými komerčne dostupnými systémami CRM (Customer Relationship Management) a produktom Silverpop Engage. Integrácia je obmedzená na jednu inštanciu systému CRM a jednu databázu produktu Silverpop Engage. Táto funkcia zahŕňa technologické komponenty poskytované treťou stranou, Scribe Software.
- IBM Silverpop Additional IP Address  
je poplatok za ďalšiu IP adresu.
- IBM Silverpop Email Insights  
umožňuje užívateľom zobraziť náhľad vzhľadu a dojmu z e-mailových správ odosielaných v rámci rozličných e-mailových klientov (vrátane, ale bez obmedzenia na Gmail, Outlook, iPhone a Android), sledovať využitie e-mailových klientov v poštových zoznamoch a vďaka tomu optimalizovať e-mailové programy na základe špecifických zariadení a e-mailových klientov, ktoré zákazníci využívajú, určiť preferované zariadenie každého adresáta správy, odosielať cielený obsah na základe týchto preferencií a automaticky aktualizovať záznamy na úrovni adresátov o doplnkové údaje ako zemepisné umiestnenie, priemerný čas zapojenia a preferovaný e-mailový klient alebo zariadenie. Zakaždým, keď adresát správy dostane váš email a otvorí ho, zaregistruje sa atribút 'e-mail otvorený'. Atribút 'náhľad e-mailu' sa zaregistruje zakaždým, keď odovzdáte šablónu e-mailu ďalej tejto funkcii na zobrazenie náhľadu. Email Insights zahŕňa technologické komponenty poskytované spoločnosťou Litmus.
  - Silverpop Email Insights – Bronze  
poskytuje do 10 zobrazení náhľadu e-mailu a do 10 000 otvorení e-mailu mesačne
  - Silverpop Email Insights – Silver  
poskytuje do 50 zobrazení náhľadu e-mailu a do 200 000 otvorení e-mailu mesačne
  - Silverpop Email Insights – Gold  
poskytuje do 500 zobrazení náhľadu e-mailu a do 2 000 000 otvorení e-mailu mesačne
  - Silverpop Email Insights – Platinum  
poskytuje do 1 000 zobrazení náhľadu e-mailu a do 5 000 000 otvorení e-mailu mesačne

Ďalej, ak Zákazník presiahne počet zobrazení náhľadu e-mailu alebo otvorení e-mailu poskytovaný v rámci ním zakúpeného balíka, môže podľa potreby rozšíriť počet svojich oprávnení nákupom IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview alebo IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens.

## Príloha B

IBM poskytuje nasledujúce schopnosti zmluvy SLA pre službu IBM SaaS. Zákazník berie na vedomie, že SLA nepredstavuje žiadnu záruku.

### 1. Definície

- a. **Doba výpadku aplikácie** – predstavuje časové obdobie, počas ktorého užívateľa tých častí aplikačného rozhrania, ktoré sú hostované na systémoch spoločnosti IBM, nemohli používať žiadne aspekty Služby, pre ktoré majú príslušné oprávnenia. Pre vylúčenie pochybností, za „Dobu výpadku“ sa nepovažuje obdobie, počas ktorého ľubovoľný užívateľ mohol používať ľubovoľný aspekt Služby, pre ktorý má príslušné oprávnenia.
- b. **Kredit za nedostupnosť** – znamená náprava, akú IBM poskytne za platnú Reklamáciu. Kredit za nedostupnosť sa uplatní vo forme dobropisu alebo zľavy z budúcej faktúry za registračné poplatky Služby.
- c. **Reklamácia** – predstavuje reklamáciu, ktorú Zákazník v súlade s touto zmluvou SLA predloží IBM v súvislosti s tým, že počas Zmluvného mesiaca nebola dodržaná Úroveň služby.
- d. **Zmluvný mesiac** – predstavuje každý celý mesiac počas obdobia merania, počnúc 0:00 Východného času USA v prvý deň daného mesiaca a končiac 23:59 Východného času USA v posledný deň daného mesiaca.
- e. **Výpadok spracovania údajov** – predstavuje časový úsek, počas ktorého služba nie je schopná zhromažďovať údaje prostredníctvom prvkov Služby určených na spracovanie údajov.
- f. **Doba výpadku** – predstavuje Výpadok aplikácie alebo Výpadok spracovania údajov. Doba výpadku nezahŕňa obdobie, kedy je Služba nedostupná z nasledujúcich dôvodov:
  - (1) Naplánovaný alebo oznámený výpadok z dôvodu údržby;
  - (2) udalostí alebo príčin, ktoré spoločnosť IBM nedokáže ovplyvniť (napr. prírodné katastrofy, výpadky internetu, núdzová údržba atď.);
  - (3) Problémy s vašimi aplikáciami, zariadeniami alebo údajmi alebo aplikáciami, zariadeniami alebo údajmi tretej strany;
  - (4) Vaša neschopnosť zabezpečiť vyžadované konfigurácie systému a podporované platformy na prístup k Službe; alebo
  - (5) Dodržania návrhov, špecifikácií alebo pokynov poskytnutých Zákazníkom alebo treťou stranou v mene Zákazníka zo strany spoločnosti IBM.
- g. **Udalosť** – predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovanej služby.
- h. **Služba** – predstavuje službu IBM SaaS, na ktorú sa táto zmluva SLA vzťahuje.
- i. **Úroveň poskytovanej služby** – predstavuje nižšie definovaný štandard, na základe ktorého spoločnosť IBM meria úroveň služby, ktorú poskytuje podľa tejto SLA.

### 2. Kredity za nedostupnosť

- a. Na podanie žiadosti musí Zákazník zaznamenať na oddelení technickej podpory spoločnosti IBM lístok podpory so závažnosťou 1 (pozrite definíciu v nižšie uvedenej časti Technická podpora) pre každú Udalosť v priebehu 24 hodín od prvého zistenia, že daná Udalosť mala negatívny vplyv na používanie služby Zákazníkom. Zákazník musí poskytnúť všetky vyžadované podrobné informácie o Udalosti a v primeranej miere pomôcť IBM pri diagnostike a riešení Udalosti.
- b. Zákazník je povinný predložiť Žiadosť o Kredit za nedostupnosť najneskôr do troch (3) pracovných dní od uplynutia Zmluvného mesiaca, v ktorom bola Žiadosť podaná.
- c. Kredity za nedostupnosť sa udeľujú na základe trvania Doby výpadku meraného od času, kedy Zákazník nahlási, že bol prvýkrát ovplyvnený Dobou výpadku. Ak Zákazník nahlási Udalosť výpadku aplikácie simultánnu s Udalosťou výpadku spracovania údajov, spoločnosť IBM bude prekryvajúce sa obdobia Doby výpadku považovať za jedno obdobie Doby výpadku, a nie za dve samostatné obdobia Doby výpadku. Za každú platnú Žiadosť spoločnosť IBM udelí najvyšší možný

Kredit za nedostupnosť na základe celkovej dosiahnutej Úrovne služieb za daný Zmluvný mesiac, ako je uvedené v tabuľke nižšie. Spoločnosť IBM neudelí viacero Kreditov za nedostupnosť v súvislosti s rovnakou Udalošťou v priebehu jedného Zmluvného mesiaca.

- d. Celkové Kredity za nedostupnosť udelené v ľubovoľnom Zmluvnom mesiaci za žiadnych okolností nesmú prekročiť 20% jednej dvanástiny ročného poplatku, ktorý uhradíte spoločnosti IBM za Službu.

### 3. Úrovne služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca

Dostupnosť v priebehu Zmluvného mesiaca	Kredit za nedostupnosť (% Mesačného predplatného za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Žiadosti)
99% – 99,949%	2 %
98% – 98,999%	5 %
97% – 97,999%	10 %
Menej ako 97,000 %	20 %

Úroveň dostupnosti, ktorá sa vyjadří ako percento, sa vypočíta ako: (a) celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci mínus (b) celkový počet minút nedostupnosti v Zmluvnom mesiaci delené (c) celkovým počtom minút v Zmluvnom mesiaci.

Príklad: celkovo 50 minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 50 minút Doby výpadku = 43 150 minút <hr/> Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní)	= 2 % Kredit za nedostupnosť pre dosiahnutú Úroveň služieb na úrovni 99,884 %
---	---

### 4. Ďalšie informácie o tejto Zmluve o úrovni poskytovaných služieb

Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb je k dispozícii iba pre Zákazníkov spoločnosti IBM a nevzťahuje sa na žiadosti podané užívateľmi, hosťami, účastníkmi a povolenými pozvanými užívateľmi Služby ani na žiadne služby vo verzii beta alebo skúšobné služby poskytované spoločnosťou IBM. Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa vzťahuje iba na Služby, ktoré sú v produkčnom používaní. Nevzťahuje sa na neprodukčné prostredia, ktoré okrem iného zahŕňajú testovacie prostredia, prostredia na zotavenie po havárii, prostredia na kontrolu kvality alebo vývojové prostredia.