

## IBM Silverpop Engage

Pogoje uporabe ("pogoji uporabe") sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("splošni pogoji"), ki so na voljo na naslednjem naslovu URL: : <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V primeru navzkrižja med splošnimi pogoji in pogoji posebne ponudbe SaaS prevladajo slednji. Naročnik z naročanjem, dostopanjem do ali uporabo ponudbe IBM SaaS soglaša s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbo.

### 1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS pokrivajo naslednje ponudbe IBM SaaS:

- 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. Metrike zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z eno od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je določeno v transakcijskem dokumentu:

- a. **Dostop** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Dostop je pravica do uporabe ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti eno pooblastilo za dostop, da lahko uporablja ponudbo IBM SaaS tekom obdobja merjenja, navedenega v potrdilu o upravičenosti ali dokumentu naročila.
- b. **Primer ek aplikacije** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Pooblastilo za primer ek aplikacije je potrebno za vsak primer ek aplikacije, ki je povezan s ponudbo IBM SaaS. Če ima aplikacija več komponent, pri čemer je vsaka posvečena drugačnemu namenu in/ali bazi uporabnikov ter je lahko vsaka povezana s ponudbo IBM SaaS oz. jo ponudba SaaS upravlja, se vsaka takšna komponenta šteje kot ločena aplikacija. Prav tako se preizkusno, razvojno, uprizoritveno in produkcijsko okolje aplikacije vsako posebej šteje kot ločen primer ek aplikacije in mora imeti svoje pooblastilo. Če je v enem samem okolju več primer kov aplikacije, se vsak posebej šteje kot ločen primer ek aplikacije in mora imeti svoje pooblastilo. Naročnik mora prodobiti primerna pooblastila, da z njimi pokrije število primer kov aplikacije, ki so povezani s ponudbo SaaS v obdobju merjenja, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- c. **Pooblaš čeni uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti ločena namenska pooblastila za odobren dostop do ponudbe IBM SaaS za vsakega specifičnega pooblaš čenega uporabnika na kakršen koli posreden ali neposreden način (na primer prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje). Pridobiti je treba primerna pooblastila za odobren dostop do ponudbe IBM SaaS za določeno število pooblaš čenih uporabnikov med meritvenim obdobjem, opredeljenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokument
- d. **Digitalno sporo čilo** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Digitalno sporo čilo je elektronska komunikacija, ki jo upravlja ali obdeluje IBM SaaS. Pridobiti je treba primerna pooblastila za pokritje skupnega števila digitalnih sporo čil, ki jih ponudba IBM SaaS obdela med obdobjem meritve, določenim v dokazilu o pooblastilu ali transakcijskem dokumentu naročnika.
- e. **Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja v povezavi z IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti ustrezna pooblastila, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.
- f. **Dogodek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Pooblastila za dogodke so osnovana na številu pojavov določenega dogodka, ki je povezan z uporabo IBM SaaS. Pooblastila za dogodke so posebna za IBM SaaS in vrste dogodka ni mogoče menjati, izmenjati ali združiti z drugimi pooblastili za dogodke druge IBM SaaS ali vrste dogodka. Za pokritje vsakega dogodka, ki se zgodi med obdobjem merjenja, določenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, je treba pridobiti primerna pooblastila.
- g. **Primer ek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Primer ek je dostop do določene konfiguracije ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti primerna pooblastila za vsak primer ek ponudbe IBM SaaS, za katerega sta omogočena dostop in uporaba med obdobjem merjenja, navedenim v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- h. **Identiteta ugleda** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Identiteta ugleda je kombinacija naslova IP (internetnega protokola) in/ali domene, ki se uporablja za izboljšanje uspešnosti dostavljanja e-poštnih sporo čil. Pridobiti je treba primerna pooblastila za pokritje števila identitet ugleda, ustvarjenih za naročnika znotraj ponudbe IBM SaaS.
- i. **Tisoč zapisov baze podatkov** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Zapis baze podatkov je zbirka polj v bazi podatkov, ki se nanašajo na eno samo entiteto, in do katere je mogoče dostopati kot do ene same enote. Vsako pooblastilo za tisoč zapisov baze podatkov predstavlja tisoč zapisov baze podatkov. Naročnik mora pridobiti primerna pooblastila tisoč zapisov baze podatkov za pokritje skupnega števila zapisov v bazi podatkov, ki so na voljo za obdelavo v ponudbi IBM SaaS med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

### 3. Stroški in zaračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za ponudbo IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu.

#### 3.1 Stroški nastavitve in stroški storitve na zahtevo

Stroški nastavitve bodo podani v transakcijskem dokumentu. IBM bo ob začetku zagotavljanja nastavitvenega dela zaračunal znesek nastavitve. Možnosti na zahtevo se naročniku zaračunajo v mesecu, v katerem naroči možnost na zahtevo, in po ceniku, ki je določen v transakcijskem dokumentu.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup in IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup  
Storitev posodobi okolje IBM SaaS tako, da uporablja dodatno identiteto ugleda, poleg količine, ki jo zagotavlja IBM Silverpop Engage.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup  
Storitev posodobi okolje IBM SaaS tako, da integrira en primerek specifičnega primerka CRM z eno samo bazo podatkov Silverpop Engage.
- c. IBM Silverpop Fast Start Setup  
Ta storitev zagotavlja do 15 ur oddaljenega svetovanja o produktu za naročnike, ki se uvajajo v ponudbo Silverpop Engage. To sodelovanje bo zagotovilo začetno nastavitvev in podaljšano vodstvo pri usposabljanju v obliki načrtovanih srečanj, posvečenih različnim temam, ki vključujejo: omogočanje uporabe, uspešnost dostave/zadovoljevanje naglega povečanja povpraševanja ("ramp up"), začetno nalaganje podatkov, začetno e-poštno gradivo, poročanje z običajnimi nastavitvami in omogočenje dodatne napredne funkcije rešitve Silverpop Engage, kot je najbolj ustrezno za naročnikove potrebe. Ure v okviru programa morajo biti uporabljene v prvih 90-ih dneh sodelovanja novega naročnika.
- d. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup  
Ta storitev zagotavlja do 30 oddaljenega svetovanja o produktu za naročnike, ki se uvajajo v ponudbo Silverpop Engage. To sodelovanje bo zagotovilo začetno nastavitvev in podaljšano vodstvo pri usposabljanju v obliki načrtovanih srečanj, posvečenih različnim temam, ki vključujejo: omogočanje uporabe, uspešnost dostave/zadovoljevanje naglega povečanja povpraševanja ("ramp up"), začetno nalaganje podatkov, začetno e-poštno gradivo, poročanje z običajnimi nastavitvami in omogočenje dodatne napredne funkcije rešitve Silverpop Engage, kot je najbolj ustrezno za naročnikove potrebe. Ure v okviru programa morajo biti uporabljene v prvih 90-ih dneh sodelovanja novega naročnika.
- e. IBM Silverpop Customer Enablement Setup  
Ta storitev zagotavlja do 300 ur oddaljene dobave produkta in tehničnega svetovanja, dobre prakse in vodstvo glede priporočene uporabe rešitve IBM Silverpop Engage. To vključuje odkrivanje, razvoj projektnega načrta in načrta virov, svetovanje, načrtovanje in zasnovo integracije ter vodenje dokumentacije in projektov v skladu z dogovorom z naročnikom. Ta storitev poleg tega zagotavlja do 50 ur oddaljeno upravljanih storitev, kar vključuje uvoz seznama in e-poštnega gradiva, upravljanje segmentacije, izdelavo modela točkovanja, pripravo/konfiguriranje sredstev, razmestitev kampanje, poročanje in druge dejavnosti v okviru produkta v imenu naročnika.
- f. IBM Silverpop Managed Enablement Setup  
Ta storitev zagotavlja do 150 ur oddaljene dobave produkta in tehničnega svetovanja, dobre prakse in vodstvo glede priporočene uporabe rešitve IBM Silverpop Engage. To vključuje odkrivanje, razvoj projektnega načrta in načrta virov, svetovanje, načrtovanje in zasnovo integracije ter vodenje dokumentacije in projektov v skladu z dogovorom z naročnikom. Ta storitev poleg tega zagotavlja do 250 ur oddaljeno upravljanih storitev, kar vključuje uvoz seznama in e-poštnega gradiva, upravljanje segmentacije, izdelavo modela točkovanja, pripravo/konfiguriranje sredstev, razmestitev kampanje, poročanje in druge dejavnosti v okviru produkta v imenu naročnika.
- g. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup  
Ta storitev zagotavlja do 75 ur oddaljene dobave produkta in tehničnega svetovanja, dobre prakse in vodstvo glede priporočene uporabe rešitve IBM Silverpop Engage. To lahko vključuje odkrivanje, razvoj projektnega načrta in načrta virov, svetovanje, načrtovanje in zasnovo integracije ter vodenje dokumentacije in projektov v skladu z dogovorom z naročnikom.

- h. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup  
Ta storitev zagotavlja do 175 ur oddaljene dobave produkta in tehničnega svetovanja, dobre prakse in vodstvo glede priporočene uporabe rešitve IBM Silverpop Engage. To lahko vključuje odkrivanje, razvoj projektnega načrta in načrta virov, svetovanje, načrtovanje in zasnovno integracije ter vodenje dokumentacije in projektov v skladu z dogovorom z naročnikom.
- i. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup  
Ta storitev zagotavlja do 300 ur oddaljene dobave produkta in tehničnega svetovanja, dobre prakse in vodstvo glede priporočene uporabe rešitve IBM Silverpop Engage. To lahko vključuje odkrivanje, razvoj projektnega načrta in načrta virov, svetovanje, načrtovanje in zasnovno integracije ter vodenje dokumentacije in projektov v skladu z dogovorom z naročnikom.
- j. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup  
Ta storitev zagotavlja do 50 ur oddaljene dobave upravljanih storitev, kar vključuje uvoz seznama in e-poštnega gradiva, upravljanje segmentacije, izdelavo modela točkovanja, pripravo/konfiguriranje sredstev, razmestitev kampanje, poročanje in druge dejavnosti v okviru produkta v imenu naročnika.
- k. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup  
Ta storitev zagotavlja do 150 ur oddaljene dobave upravljanih storitev, kar vključuje uvoz seznama in e-poštnega gradiva, upravljanje segmentacije, izdelavo modela točkovanja, pripravo/konfiguriranje sredstev, razmestitev kampanje, poročanje in druge dejavnosti v okviru produkta v imenu naročnika.
- l. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup  
Ta storitev zagotavlja do 250 ur oddaljene dobave upravljanih storitev, kar vključuje uvoz seznama in e-poštnega gradiva, upravljanje segmentacije, izdelavo modela točkovanja, pripravo/konfiguriranje sredstev, razmestitev kampanje, poročanje in druge dejavnosti v okviru produkta v imenu naročnika.
- m. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup in IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup  
Ta storitev zagotavlja do 35 ur oddaljene dobave upravljanih storitev v obdobju 30 dni zaradi zadovoljevanja naglega povečanja povpraševanja ("ramp up") za en sam IP-naslov, ki je v uporabi s strani rešitve IBM Silverpop Engage. Za namen izgrajevanja ugleda sta dovoljeni do dve e-poštni sporočili, ki nista kritični in nista tesno vezani na časovno obdobje (zahtevana je vsebina za e-poštno pošiljanje, ki je samozadostna in je pripravljena za obliko zapisa HTML). Ta storitev ne jamči uvrstitve na beli seznam ali uspeha povečanja povpraševanja ("ramp up") za IP-naslov, saj je to odvisno od mnogih zunanjih dejavnikov.

### 3.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek je proporcionalni dnevni znesek, ki bo zaračunan naročniku. Delni mesečni stroški se izračunajo na podlagi preostalih dni v delnem mesecu od datuma, ko IBM obvesti naročnika, da je dostop do platforme IBM SaaS na voljo.

### 3.3 Obračunavanje presežkov

Če v obdobju merjenja naročnikova dejanska uporaba ponudbe IBM SaaS presega pooblastilo, navedeno v dokazilu o upravičenosti, se bo naročniku zaračunal presežek, kot je določeno v transakcijskem dokumentu.

Za ponudbo IBM SaaS z metriko zaračunavanja digitalnih sporočil bo IBM naročniku račun izdal glede na izbrano pogostost obračunavanja za naročnikova naročila pooblastil digitalnih sporočil. Dejanska uporaba bo merjena in presežki bodo zapadli v plačilo, če bo dejanska uporaba sporočil presegala skupno število pooblaščenih sporočil v zbirni obliki za do 12 mesečnih obdobj merjenja tekom obdobja naročnine.

Naročniku se vsak mesec izda račun za nazaj za zapadle obračunane presežke po ravni presežka, ki je določena v potrdilu o upravičenosti, ko je bila dosežena skupna zbirna količina. Takšni presežki zapadejo v plačilo poleg osnovnega mesečnega stroška za pooblastila.

Če je naročniško obdobje daljše od 12 mesecev, temelji zbirno skupno število pooblastil na 12 mesečnih obdobjih merjenja. Zbirno skupno število bo po 12. mesečnem obdobju merjenja ponastavljeno na nič. Stroški presežka za naslednjih 12 mesečnih obdobj merjenja bodo v plačilo zapadli šele, ko bo dejanska poraba sporočil presegla skupno število pooblaščenih sporočil v zbirni obliki za takšnih 12 mesečnih obdobj merjenja.

Če je naročniško obdobje krajše od 12 mesecev ali v naročniškem obdobju ostane manj kot 12 mesečnih obdobj, bo število preostalih mesečnih pooblastil v naročnini uporabljeno za skupno število pooblaščenih sporočil v zbirni obliki.

a. 1. primer:

Naročnik ima 12-mesečno naročniško obdobje in je pridobil en milijon digitalnih sporočil na posamezen mesec. Če naročnik pred koncem 12-mesečnega naročniškega obdobja pošlje več kot 12 milijonov digitalnih sporočil, mu bo naslednji mesec izstavljen račun za presežno količino in v naslednjih mesecih do konca naročniškega obdobja bo vsa poraba zaračunana za nazaj.

b. 2. primer:

Naročnik ima 3-letno naročniško obdobje in je pridobil en milijon digitalnih sporočil na posamezen mesec. Če naročnik pred koncem prvega 12-mesečnega naročniškega obdobja pošlje več kot 12 milijonov digitalnih sporočil, mu bo naslednji mesec izstavljen račun za presežno količino in vso porabo do konca 12-mesečnega obdobja. Na koncu vsakega 12-mesečnega obdobja bo števec porabe ponastavljen. Če naročnik pred koncem naslednjega 12-mesečnega obdobja pošlje več kot 12 milijonov digitalnih sporočil, mu bo v naslednjem mesecu izstavljen račun za presežno količino in vsa poraba v naslednjih mesecih bo zaračunana za nazaj, dokler števec porabe ne bo ponastavljen oziroma dokler ne poteče preostali del naročniškega obdobja.

#### **4. Možnosti podaljšanja naročniškega obdobja za ponudbo IBM SaaS**

Naročnikovo dokazilo o upravičenosti določa, ali bo ponudba IBM SaaS ob izteku naročniškega obdobja podaljšana, tako da obdobje označi kot:

##### **4.1 Samodejno podaljšanje veljavnosti**

Če je v naročnikovem dokazilu o upravičenosti navedeno, da je podaljšanje samodejno, lahko naročnik s pisnim zahtevkom, ki ga mora poslati IBM-ovemu prodajnemu predstavniku ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju najmanj devetdeset (90) dni pred iztekom naročniškega obdobja, ki je določen v dokazilu o upravičenosti, odpove iztekajoče se naročniško obdobje ponudbe IBM SaaS. Če IBM ali IBM-ov poslovni partner pred iztekom naročniškega obdobja ne prejme takšnega obvestila o odpovedi, se iztekajoče se naročniško obdobje samodejno podaljša za obdobje enega leta ali naročniško obdobje, enako izvornemu obdobju, določenem v dokazilu o upravičenosti.

##### **4.2 Neprekinjeno zaračunavanje**

Če je v dokazilu o upravičenosti določeno neprekinjeno podaljšanje, ima naročnik neprekinjen dostop do ponudbe IBM SaaS in se mu uporaba ponudbe IBM SaaS neprekinjeno zaračunava. Če želi naročnik prekiniti uporabo ponudbe IBM SaaS in proces neprekinjenega zaračunavanja, mora IBM-u ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju v devetdesetih (90) dneh posredovati pisno obvestilo o odpovedi uporabe ponudbe IBM SaaS. Ob preklicu naročnikovega dostopa do storitve bodo naročniku zaračunani morebitni neporavnani zneski za dostop v mesecu, v katerem preklic stopi v veljavo.

##### **4.3 Zahtevano podaljšanje**

Če je v dokazilu o upravičenosti določena vrsta podaljšanja "prekinitev", se naročniku ob koncu naročniškega obdobja preneha zagotavljati ponudba IBM SaaS in onemogoči se mu tudi dostop do te ponudbe. Če želi naročnik uporabljati ponudbo IBM SaaS po izteku tega obdobja, mora oddati naročilo pri IBM-ovem prodajnem predstavniku, pri IBM-ovem poslovnem partnerju ali kupiti novo naročniško obdobje.

#### **5. Tehnična podpora**

Tehnična podpora je v času naročniškega obdobja zagotovljena za IBM SaaS in podporno programsko opremo (kar je ustrezno). Taka tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena ponudba.

Informacije o tehnični podpori in povezave za pošiljanje zahtev za podporo za rešitev IBM Silverpop Engage so na voljo na naslednjem naslovu URL: <http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

## **6. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS**

### **6.1 Podporna programska oprema**

Ta ponudba IBM SaaS lahko vključuje podporno programsko opremo, ki jo zagotavlja IBM ali drug dobavitelj. Če naročnik prenese ali namesti katero koli podporno programsko opremo, s tem soglaša, da bo to podporno programsko opremo uporabljala samo za olajšanje ali omogočanje svojega dostopa do ponudbe IBM SaaS in njene uporabe in za noben drug namen. Če je podporni programski opremi v času namestitve ali prenosa priložena ločena licenčna pogodba (na primer IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs ("ILAN") oziroma pogodba podjetja IBM ali tretje osebe), je potrebno pri uporabi upoštevati določila take ločene pogodbe. Naročnik soglaša, da s sprejemom teh pogojev uporabe ali prenosom, namestitvijo oziroma uporabo podporne programske opreme sprejema take pogoje.

### **6.2 Skladnost z dogovorom o varnem ravnanju z osebni podatki Safe Harbor in varovanje podatkov v EU**

IBM pri zbiranju, uporabi in hranjenju informacij, zbranih iz Evropske unije, ravna v skladu z dogovorom o varnem ravnanju z osebni podatki Safe Harbor, sklenjenim med ZDA in EU ter ZDA in Švico, kot ga je izdalo Ministrstvo za trgovino Združenih držav. Več informacij o varnem ravnanju z osebni podatki ali IBM-ova izjava o potrdilo je na voljo na naslovu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Če osebne podatke naročnik omogoči za uporabo v ponudbi IBM SaaS, se v okviru razmerja med IBM-om in naročnikom šteje naročnik kot edini upravljavec osebnih podatkov, pri čemer naročnik imenuje IBM za obdelovalca, ki bo obdeloval takšne osebne podatke (izrazi so definirani v Direktivi 95/46/ES). IBM bo takšne osebne podatke obdeloval le v obsegu, ki je potreben za zagotavljanje ponudbe IBM SaaS v skladu s temi pogoji uporabe. IBM bo smiselno sodeloval z naročnikom pri naročnikovem izpolnjevanju vseh zakonskih zahtev, vključno z zagotavljanjem dostopa do osebnih podatkov naročniku. Naročnik soglaša, da IBM lahko iznese vsebino, ki je omogočena za uporabo v IBM SaaS, vključno z morebitnimi osebni podatki, prek državnih meja k IBM-u v Združenih državah Amerike. Če IBM spremeni način obdelave ali varstva osebnih podatkov in zaradi takšnih sprememb naročnik preneha biti skladen z veljavno zakonodajo o varstvu podatkov, lahko naročnik prekine predmetno ponudbo IBM SaaS v 30 dneh od IBM-ovega obvestila o spremembi.

### **6.3 Zbiranje podatkov**

Naročnik soglaša, da bo: (i) zagotovil jasno in dobro vidno povezavo do pogojev uporabe in pravilnika o zasebnosti za naročnikovo spletno mesto, vključno s povezavo do IBM-ovih (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) in naročnikovih praks pri zbiranju in uporabi podatkov; (ii) zagotovil obvestilo, da se v računalnik obiskovalca postavijo piškotki in prazne slike v obliki zapisa gif/spletni svetilniki s strani IBM-a, ki deluje v imenu naročnika, skupaj s pojasnilom o namenu in uporabi takšnih tehnologij; in (iii) v obsegu, ki ga zahteva zakonodaja, od obiskovalcev spletnega mesta pridobil soglasje, preden bo postavil naročnikove ali IBM-ove piškotke in prazne slike v obliki zapisa gif/spletni svetilnike v naprave obiskovalca spletnega mesta.

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM v okviru običajnega delovanja in podpore za IBM SaaS zbira osebne podatke naročnika (njegovih zaposlenih in podizvajalcev) v povezavi z uporabo IBM SaaS s sledenjem in drugimi tehnologijami. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti ponudbe IBM SaaS z namenom izboljšanja uporabniške izkušnje in/ali prilagajanja interakcije med naročnikom in IBM-om. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM in njegovi podizvajalci poslujejo, v skladu z veljavno zakonodajo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in podizvajalcev za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zajetih osebnih podatkov.

### **6.4 Izpeljane lokacije prejemanja storitev**

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki jih naročnik navede kot lokacije prejemanja storitev iz ponudbe IBM SaaS. IBM obračuna davke na podlagi poslovnega naslova, ki ga je naročnik navedel pri naročilu ponudbe IBM SaaS kot primarno lokacijo uporabe storitev, razen če naročnik IBM-u posreduje dodatne informacije o tem. Naročnik je odgovoren za zagotavljanje točnosti takih informacij in obveščanje IBM-a o morebitnih spremembah IBM.

## **6.5 Distribucijski sezname**

Naročnik v okviru ponudbe IBM SaaS ne bo uporabljal distribucijskih seznamov, ki bi vključevali osebe, ki niso privolile v vključitev na takšen seznam za namen prejetanja e-poštnih sporočil specifično od naročnika, razen če ima naročnik obstoječo poslovno ali osebno povezavo s takšnimi osebami. Naročnik mora v vsakem sporočilu vključiti veljaven mehanizem za izključitev iz seznama.

## **6.6 Nadaljnja prodaja ni dovoljena**

Naročnikova uporaba ponudbe IBM SaaS je omejena na naročnika. Naročnik ne bo nadalje prodal ponudbe IBM SaaS ali zagotovil tretjim osebam (razen zaposlenim ali pogodbenikom, ki delujejo v naročnikovem imenu) dostopa do ponudbe IBM SaaS, če predhodno ne pridobi IBM-ovega pisnega soglasja.

## **6.7 Hranjenje podatkov**

Posamezni podatkovni elementi ponudbe IBM SaaS bodo na voljo v okviru IBM SaaS takole: e-poštna sporočila in vsebina, neuporabljene baze podatkov in predloge – 450 dni; spletno sledenje za poznane obiskovalce – 180 dni; spletno sledenje za anonimne obiskovalce – 30 dni; in univerzalna vedenja – 180 dni ("obdobje hranjenja podatkov"). Ti podatkovni elementi se lahko odstranijo iz IBM-ovega omrežja in sistemov, ko obdobje hranjenja podatkov poteče; v vsakem primeru lahko IBM uniči vse kopije teh podatkovnih elementov in morebitne druge naročnikove podatke po 30 dneh od prekinitve ali poteka naročniškega obdobja. Naročnik bo obdržal varnostne kopije celotne vsebine, zagotovljene za uporabo v povezavi s ponudbo IBM SaaS.

## **6.8 Obvestila glede programske kode drugih ponudnikov**

IBM SaaS vključuje naslednjo programsko kodo, ki je ni dovoljeno uporabljati za zlonamerne namene: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson in packtag.

## Dodatek A

### 1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage je digitalna trženjska platforma v oblaku, ki podpira trženje prek vseh trženjskih kanalov in vodenje potencialnih kupcev. Silverpop Engage uporablja podatke o strankah in vedenje posameznikov, zbrane iz različnih virov, za namen obveščanja in omogočanja personaliziranih interakcij v realnem času.

Naročnina na IBM Silverpop Engage nudi naslednje zmožnosti:

- Ustvarjanje in dostava sporočil: spletni urejevalnik uporabnikom omogoča ustvarjanje in urejanje vsebine sporočil ter zagotavlja preprost dostop (po načelu point-and-klick) do sledenja povezav, personaliziranja in dinamične vsebine.
- Napredno segmentiranje: zmožnosti segmentiranja uporabnikom omogočajo ciljno usmerjanje na kontaktne osebe na podlagi njihovih podatkov o vedenju, profilu in preferencah.
- Sporočanje prek več kanalov: pošiljanje integriranih kampanjskih sporočil prek različnih kanalov, vključno z e-pošto, družabnimi storitvami, spletnim omrežjem in mobilnimi napravami. Silverpop Engage vključuje funkcije, ki prispevajo k jamstvu, da stične točke strank ostanejo integrirane, kar podaja usklajeno in personalizirano izkušnjo.
- Avtomatizirane kampanje: vizualni graditelj kampanj podpira ustvarjanje trženjskih programov, vse od preprostih kampanjskih strategij z časovno načrtovanimi e-poštnimi sporočili ("drip-campaign") do strategij, ki vključujejo več in kompleksne stične točke. Podpira pošiljanje avtomatiziranih sporočil, ko se potencialni kupec ("lead") usmeri na neko trženjsko pot ali izvede določeno dejanje, kar poteka prek kampanj, ki gojijo razmerje s potencialnim kupcem ("nurture campaigns") in temeljijo na individualnih dejanjih posameznega potencialnega kupca.
- Točkovanje: razvrščanje strank in možnih kupcev v razrede na podlagi nakupovalnih kriterijev, demografskih podatkov in vedenja, kot so npr. obiski spletnih mest, pošiljanje obrazcev in interakcija prek sporočil ali na podlagi časovnih komponent, kot je npr. kratka časovna oddaljenost ali pogostost obiskov. Ko kontaktna oseba doseže določeno število točk, jo funkcije avtomatiziranega trženja preusmerijo v ustrezno nadaljnje obravnavanje "follow-up").
- Spletno sledenje: spremljanje, kako v realnem času poteka interakcija med stranko in naročnikom, na primer prek izračunov, klepetov v živo in družabnih gumbov, in nato uporaba tega vedenja za namen premeščanja te kontaktne osebe v trženjski program ali kot del modela vedenjskega točkovanja.
- Pristajalne strani in spletni obrazci: zasnova in objavljanje pristajalnih strani in spletnih obrazcev, ki zajamejo informacije poizvedb, na podlagi katerih je mogoče ustvariti strani po meri.
- Poročanje: na voljo je več kot 80 prilagodljivih poročil, ki segajo prek več trženjskih kanalov – vključno z e-poštnimi kampanjami, družabnimi storitvami in mobilnimi napravami.
- Relacijske tabele: shranjevanje več tokov podatkov o nakupih, udeležbah na dogodkih in dejavnostih ter njihova preslikava v en sam zapis, s čimer ponuja celovit pregled nad stranko. Te podatke je mogoče uporabiti v poizvedbah in segmentaciji, dinamični vsebini in personalizaciji v sporočilih.
- Vodenje potencialnih poslovnih kupcev B2B: vodenje in točkovanje potencialnih kupcev, njihovo avtomatizirano vodenje skozi cevovod postopkov za gojenje razmerja s potencialnim kupcem in najboljši izkoristek trženjskih prizadevanj.
- Družabna omrežja: organizacije lahko e-poštna trženjska sporočila dajo v skupno rabo na spletnih mestih za družabno mreženje in izdelajo podrobna poročila o rezultatih, objavijo ali časovno načrtujejo objave, ki sovpadajo z njihovimi pošiljkami e-poštnih sporočil ter vstavijo povezavo do spletne strani, za katero želijo, da jo obiskovalci posredujejo prijateljem, oziroma v telesu sporočila vključijo obrazec, namenjen za posredovanje prijateljem.



- Aplikacijski programerski vmesniki (API-ji): zbirka API-jev Silverpop Engage je dosegljiva prek protokolov REST, SOAP in XML ter uporablja standardne spletne protokole (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) in oblike datotek (XML, CSV, TSV, PSV). Zahteve in odzive v realnem času obravnava HTTP/HTTPS, medtem ko pakete podatkov obravnava FTP/ FTPS.

Naročnina Silverpop Engage vključuje pet (5) pošiljateljskih domen in eno (1) gostiteljsko domeno, prilagojeno blagovni znamki. Naročnik, ki pošlje več kot tri (3) milijone e-poštnih sporočil letno, bo prejel namenski IP-naslov.

## 2. Izbirne funkcije

Za dodatno plačilo so na voljo izbirne funkcije:

- **IBM Silverpop Transact for Engage – Database**  
zagotavlja zmožnost dostavljanja transakcijskih sporočil v realnem času, prilagojenih blagovni znamki in namenjena individualni komunikaciji, ki jih generirajo prožilniki v e-poštnih sporočilih, spletnih obrazcih, pristajalnih straneh ali teleprodaji. Silverpop Engage Transact je namenska arhitektura za pošiljanje, zasnovana posebej za edinstvene potrebe transakcijskih ali proženih sporočil, kot so računi, obvestila, opozorila, itinerarji itd. Lahko se jo poveže z internim sistemom, ki trenutno proži sporočila. Skupaj s produktom je zagotovljen IP-naslov in domena po meri, sledenje povezav in sporočil, upravljanje nedostavljene e-pošte in odgovorov ter sledenje distribucije sporočil, aktivnosti in metrike dostave.
- **IBM Silverpop Multi-Factor Authentication**  
zagotavlja funkcije, ki podpirajo uporabo kode za overjanje kot druge zahteve ob prijavi, poleg kombinacije uporabnikovega uporabniškega imena in gesla, s čimer zagotovi dostop do računa Silverpop Engage prek spletnega brskalnika.
- **IBM Silverpop Social Sign-in**  
podjetju zagotavlja zmožnost izdelave spletnih obrazcev, ki namesto ročnega izpolnjevanja polj v obrazcu ponujajo registracijo z identiteto v družabnih omrežjih. Social Sign-In vključuje tehnologijo drugega ponudnika, partnerja Janrain. Uporaba tehnologije Social Sign-in je predmet določb, pogojev in razpoložljivosti prijave zadevnih družabnih omrežij, do katerih poteka dostop prek tehnologije Social Sign-In in tehnologije Janrain, na kateri temelji.
- **IBM Silverpop Inbox Monitoring**  
omogoča merjenje splošne dostave v e-poštne nabiralnike pri velikih ponudnikih internetnih storitev in ponudnikih e-poštnih nabiralnikov v več različnih področjih.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors**  
omogoča integracijo na ravni dogodkov med rešitvijo Silverpop Engage in aplikacijami drugih tehnologij. Vedenjske dogodke in podatke, zbrane iz teh aplikacij, je mogoče shraniti v rešitvi Silverpop Engage in jih izkoristiti prek funkcij, kot so programi, točkovanje in poizvedbe. Vključene so podprte integracije z obstoječimi IBM-ovimi produkti, trije tokovi podatkov za dodatne integracije in 180 dni shranjevanja podatkov.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History**  
zagotavlja dodatnih 180 dni shranjevanja podatkov o dogodkih za IBM Silverpop Universal Behaviors. To je dodatek za IBM Silverpop Universal Behaviors za naročnike, ki potrebujejo shranjevanje podatkov, ki presega standardnih 180 dni za Universal Behaviors.
- **IBM Silverpop Mobile Connector**  
omogoča integracijo na ravni dogodkov med rešitvijo Silverpop Engage in naročniki, ki imajo mobilno aplikacijo. Integracija omogoča, da se podatki, zbrani iz mobilne aplikacije, shranijo v rešitvi Silverpop Engage in je do njih mogoče dostopati oz. jih uporabljati s funkcijami Engage, kot so programi in poizvedbe, medtem ko je podatke iz rešitve Silverpop Engage mogoče uporabljati v mobilni aplikaciji.
- **IBM Silverpop Web Analytics Integrations**  
omogoča integracijo med rešitvijo Silverpop Engage (ena organizacija) in enim od naslednjih sistemov za spletno analitiko: IBM Digital Analytics ali Adobe Omniture.

- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe  
mogoča vzpostavitev sinhronizacije podatkov med nekaterimi komercialno razpoložljivimi sistemi za vodenje razmerij s strankami (CRM, Customer Relationship Management) in rešitvijo Silverpop Engage. Integracija je omejena na en primerek sistema CRM in eno bazo podatkov rešitve Silverpop Engage. Ta funkcija vključuje tehnološke komponente, ki jih zagotavlja drug ponudnik, podjetje Scribe Software.
- IBM Silverpop Additional IP Address  
je znesek za dodatni IP-naslov.
- IBM Silverpop Email Insights  
uporabnikom omogoča predogled videza in občutka e-pošte z več različnimi odjemalci elektronske pošte (kar med drugim vključuje Gmail, Outlook, iPhone in Android), sledenje uporabi odjemalcev elektronske pošte v poštnih seznamih, kar pomaga optimizirati programe za elektronsko pošto za določene naprave in odjemalce elektronske pošte, ki jih naročniki uporabljajo, določati priljubljene naprave vsakega unikatnega prejemnika elektronske pošte in pošiljanje ciljane vsebine na podlagi te preference in samodejno posodabljanje zapisov na ravni prejemnika z dodatnimi podatki, kot so geolokacija, povprečen čas sodelovanja in priljubljeni odjemalec elektronske pošte ali naprava. 'Odperta e-pošta' je registrirana vsakič, ko prejemnik prejme e-pošto od naročnika in prejemnik e-pošte odpre elektronsko sporočilo. 'Predogled e-pošte' je registriran vsakič, ko naročnik tej funkciji predloži predlogo e-pošte v predogled. Aplikacija Email Insights vključuje tehnološke komponente, ki jih zagotavlja podjetje Litmus.
  - Silverpop Email Insights – Bronze  
zagotavlja do 10 predogledov e-pošte in 10.000 odprtih e-sporočil na mesec
  - Silverpop Email Insights – Silver  
zagotavlja do 50 predogledov e-pošte in 200.000 odprtih e-sporočil na mesec
  - Silverpop Email Insights – Gold  
zagotavlja do 500 predogledov e-pošte in 2.000.000 odprtih e-sporočil na mesec
  - Silverpop Email Insights – Platinum  
zagotavlja do 1.000 predogledov e-pošte in 5.000.000 odprtih e-sporočil na mesec

Če poleg tega naročnikove potrebe presegajo število predogledov e-pošte ali odprtih e-sporočil, ki jih zagotavlja kupljeni paket, lahko naročnik razširi količino, za katero ima pooblastila, in sicer tako, da kupi produkt IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview ali IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens, če je primerno.

## Dodatek B

IBM za ponudbo IBM SaaS zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev ("SLA"). Naročnik razume, da ta pogodba o ravni storitev ne predstavlja jamstva.

### 1. Definicije

- a. **Nerazpoložljivost aplikacije** je obdobje, v katerem uporabniki delov aplikacijskega vmesnika, ki jih gosti IBM, ne morejo uporabljati vseh vidikov storitve, za katere imajo ustrezna dovoljenja. "Nerazpoložljivost" se ne pojavi, kadar lahko kateri koli uporabnik uporablja kateri koli vidik storitve, za katerega ima potrebna dovoljenja.
- b. **Dobropis za razpoložljivost** je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za veljaven zahtevek. Dobropis za razpoložljivost bo uveljavljen v obliki knjiženja v dobro ali popusta pri prihodnjem računu za stroške naročnine za storitev.
- c. **Zahtevek** je zahtevek, ki ga pri IBM-u vloži naročnik v skladu s to pogodbo o ravni storitev za raven storitve, ki v pogodbenem mesecu ni bila izpolnjena.
- d. **Pogodbeni mesec** je vsak polni mesec v obdobju storitve, ki se šteje od 0:00 po vzhodnem standardnem času (EST) prvega dne v mesecu do 23:59 po vzhodnem standardnem času (EST) zadnjega dne v mesecu.
- e. **Nerazpoložljivost obdelave podatkov** je obdobje, v katerem storitev ne more zbirati podatkov prek elementov storitve za obdelavo.
- f. **Nerazpoložljivost** je nerazpoložljivost aplikacije in/ali nerazpoložljivost obdelave podatkov. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, ko storitev ni na voljo zaradi:
  - (1) načrtovanega ali najavljenega izpada zaradi vzdrževanja;
  - (2) dogodkov ali vzrokov, na katere IBM nima vpliva (npr. naravna nesreča, izpad interneta, nujno vzdrževanje itd.);
  - (3) težav z aplikacijami, opremo ali podatki naročnika ali tretjih oseb;
  - (4) naročnikove nezmožnosti upoštevanja zahtevanih konfiguracij sistema in podprtih platform za dostop do storitve; ali
  - (5) IBM-ove skladnosti z morebitnimi zasnovami, specifikacijami ali navodili naročnika ali tretje osebe v imenu naročnika.
- g. **Dogodek** je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.
- h. **Storitev** je ponudba IBM SaaS, na katero se nanaša ta pogodba o ravni storitev.
- i. **Raven storitve** je v nadaljevanju opisan standard, s katerim IBM meri raven storitve, ki jo zagotavlja v tej pogodbi o ravni storitev.

### 2. Dobropisi za razpoložljivost

- a. Za predložitev zahtevka mora naročnik pri IBM-ovi službi za tehnično podporo za vsak dogodek vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1 (kot je določeno spodaj v razdelku o tehnični podpori), in sicer v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na njegovo uporabo storitev v oblaku. Naročnik mora podati vse potrebne informacije o dogodku in IBM-u smiselno pomagati pri diagnosticiranju in razrešitvi dogodka.
- b. Naročnik mora predložiti zahtevek za dobropis za razpoložljivost najpozneje v treh (3) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca, v katerem je prišlo do zahtevka.
- c. Dobropisi za razpoložljivost temeljijo na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjeni od trenutka, ko je naročnik prijavil, da je bil prvič prizadet zaradi nerazpoložljivosti. Če naročnik istočasno prijavi dogodek nerazpoložljivosti aplikacije in dogodek nerazpoložljivosti obdelovanja podatkov, bo IBM to prekrivanje obravnaval kot eno obdobje nerazpoložljivosti in ne kot dve ločeni obdobji nerazpoložljivosti. Za vsak veljaven zahtevek bo IBM na podlagi spodnje tabele uveljavil najvišji veljavni dobropis za razpoložljivost, ki ustreza doseženi ravni storitve v vsakem pogodbenem mesecu. IBM ne bo odgovoren za več dobropisov za razpoložljivost za isti dogodek v istem pogodbenem mesecu.

- d. Skupni dodeljeni dobropisi za razpoložljivost za posamezni pogodbeni mesec v nobenem primeru ne bodo presegali 20 odstotkov (20 %) ene dvanajstine (1/12) letnega zneska, ki ga naročnik plača IBM-u za storitev.

### 3. Ravni storitve

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS tekom pogodbenega meseca

Razpoložljivost tekom pogodbenega meseca	Dobropis za razpoložljivost (odstotek mesečne naročnine za pogodbeni mesec, ki je predmet zahtevka)
99 %–99,949 %	2 %
98 %–98,999 %	5 %
97 %–97,999 %	10 %
Manj kot 97,000 %	20 %

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu minus (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 50 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 50 minut nerazpoložljivosti = 43.150 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu	= 2 % dobropisa za razpoložljivost za 99,884 % dosežene ravni storitve
---	--

### 4. Druge informacije o tej pogodbi o ravni storitev

Ta pogodba o ravni storitev je na voljo le IBM-ovim naročnikom in ne velja za zahtevke, ki jih predložijo uporabniki, gosti, udeleženci in pooblaščenici povabljenici storitve, kot tudi ne za storitve beta ali preizkusne storitve, ki jih zagotavlja IBM. Ta pogodba o ravni storitev velja le za storitve, ki so v produkcijski uporabi. Ne velja za neprodukcijska okolja, kar med drugim vključuje preizkušanje, obnovitev po hudi napaki, zagotavljanje kakovosti ali razvoj.