

IBM Условия за употреба – Специфични условия на оферта SaaS

IBM Silverpop Engage

Условията за употреба ("УУ") се състоят от настоящите Условия за употреба на IBM – Специфични условия на офертата SaaS ("Специфични условия за офертата SaaS") и документ със заглавието IBM Условия за употреба – Общи условия ("Общи условия"), достъпен на следния URL адрес:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

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

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

1. IBM SaaS

Следните IBM SaaS оферти са предмет на тези Специфични условия за офертата 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 – По-малко от 1 милион записи в база данни
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – По-малко от 5 милиона записи в база данни
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Неограничени записи в база данни
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – под 1 милион записи в база данни
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – под 5 милиона записи в база данни
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – неограничени записи в база данни
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop WebEx Integration
- IBM Silverpop Citrix Integration
- IBM Silverpop Transact Magento
- IBM Silverpop CRM 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 Essentials Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services
- IBM Silverpop Partner Ongoing Services
- IBM Silverpop Engage Mobile
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Advisory Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Plus Services

2. Метрики за таксуване

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

- Достъп** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Достъп е правото за използване на IBM SaaS. Клиентът трябва да получи единично пълномощие за Достъп, за да използва IBM SaaS през период на измерване, посочен в Лицензионния сертификат (ЛС) или в Документа по сделката.
- Адресируемо устройство** – единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Адресируемото устройство е устройство, на което се инсталира приложение, което е адресируемо от IBM SaaS. Всяка инсталация на приложение, която е адресируема от IBM SaaS, се брои за отделно Адресируемо устройство. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощия, за да се покрие броят Адресируеми устройства, отчетени от IBM SaaS по време на периода на измерване, посочен в Лицензионния сертификат на Клиента (ЛС) или в Документа по сделката.
- Потребителският модел за приложение** е единица за мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Пълномощие за Потребителски модел на приложение се изисква за всеки потребителски модел на Приложение, свързано с IBM SaaS. Ако дадено Приложение има множество компоненти, всеки от които обслужва отделна цел и/или потребителска база, и всеки от които може да бъде свързан към или управляван от IBM SaaS, всеки такъв компонент се счита за отделно Приложение. В допълнение, всяка от средите за тестване, разработване, планиране и производство за дадено Приложение се считат за отделни потребителски модели на Приложението и всяка трябва да има пълномощие. Множество потребителски модели на Приложение в една среда се считат за отделни потребителски модели на Приложението и всеки трябва да има пълномощие. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощия за покриване на броя Потребителски модели на Приложение, свързани към IBM SaaS по време на периода на измерване, указан в Лицензионния сертификат на Клиента (ЛС) или Документа по сделката.
- Оторизиран потребител** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Клиентът трябва да придобие отделни, специализирани пълномощия за всеки уникален Оторизиран потребител, на когото е даден достъп до IBM SaaS по всякакъв начин, пряко или непряко (например: чрез програма за мултиплексиране, устройство или сървър на приложения), чрез всякакви средства. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощия, за да се покрие броят Оторизирани потребители, на които е даден достъп до IBM SaaS по време на периода по измерване, указан в Лицензионния сертификат (PoE) на Клиента или Документа по сделката.
- Цифрово съобщение** е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Цифровото съобщение е електронна комуникация, обработвана от IBM SaaS. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощия, за да се покрие общият брой Цифрови съобщения, управлявани или обработвани от IBM SaaS по време на периода на измерване, посочен в Лицензионния сертификат на Клиента (ЛС) или в Документа по сделката.
- Ангажиментът** е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Ангажиментът се състои от професионални услуги и/или услуги по обучение, свързани с IBM SaaS. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощия, за да се покрие всеки Ангажимент.

- g. **Събитие** е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Пълномощията за Събитие са базирани на броя прояви на специфично събитие, свързано с употребата на IBM SaaS. Пълномощията за Събитие са специфични за IBM SaaS и типът на събитието не може да бъде обменян, разменян или събиран с други Пълномощия на Събитие на друг IBM SaaS или тип на събитие. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощия, за да се покрие всяко събитие, което е възникнало по време на периода на измерване, указан в Лицензионния сертификат (ЛС) или Документа по сделката.
- h. **Потребителски модел** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Потребителски модел представлява достъп до специфична конфигурация на IBM SaaS. Трябва да бъдат получени достатъчно пълномощия за всеки Потребителски модел на IBM SaaS, наличен за достъп и употреба по време на измервателния период, указан в Лицензионния сертификат (ЛС) или Документа по сделката.
- i. **Идентичност с репутация** е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Идентичност с репутация в комбинация на Internet protocol (IP) адрес и/или домейн, използвана за подобряване на възможността за доставка на имейли. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощия, за да се покрие броят Идентичности с репутация, създадени за Клиента в IBM SaaS.
- j. **Хиляда записа в база данни** е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Запис в база данни е колекция от полета в база данни, свързани с един обект и достъпни като един набор. Всяко пълномощие за Хиляда записа в база данни представлява Хиляда записа в база данни. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощия за Хиляда записа в база данни за покриване на общия брой Записи в база данни, достъпни за обработка от IBM SaaS по време на периода на измерване, указан в Лицензионния сертификат на Клиента (ЛС) или Документа по сделката.

3. Цени и фактуриране

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

3.1 Цени за настройка и Цени при заявка

Цените за настройка ще бъдат указани в Документа по сделката. IBM ще начисли такса за настройка при първоначалното предоставяне на частта за Настройка. За Опциите при заявка ще бъде издавана фактура през месеца, през който опцията при заявка е била поръчана от Клиента на цената, посочена в Документа по сделката.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Настройка и IBM Silverpop Additional Domain Настройка при заявка
Тази услуга обновява средата на IBM SaaS за използване на допълнителна Идентичност с репутация, надхвърляща количеството, предоставено с IBM Silverpop Engage.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup
Тази услуга обновява средата на IBM SaaS за интегриране на един потребителски модел на специфичен CRM потребителски модел с една Silverpop Engage база данни.
- c. IBM Silverpop Additional Environment Setup и IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup
Тази услуга предоставя на Клиента допълнителна Silverpop Engage организация (независима среда в Engage, обикновено използвана за добавяне на допълнителна компания или подразделение).
- d. IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) Setup и IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) On Demand Setup
Тази услуга предоставя един ден обучение за Silverpop Engage. Всеки ден включва до осем часа инструкции и упражнения (включително множество кратки почивки и едночасова обедна почивка). Дневният план може да се персонализира, за да покрива темите, които Клиентът желае да научи. Обучението се предоставя чрез среда на уебинар или в одобрено съоръжение на IBM.

- e. IBM Silverpop Fast Start Setup
Тази услуга предоставя до 15 часа дистанционно продуктово консултиране за присъединяващи се Клиенти към Silverpop Engage. Този ангажимент ще предостави първоначална настройка и удължени обучителни насоки чрез насрочени срещи по различни теми, които включват: предоставяне, доставяне, първоначално зареждане на данни, първоначални писма, нестандартно отчитане и активиране на допълнителни разширени функции на Silverpop Engage, за да се постигне най-добро съответствие с нуждите на Клиента. Часовете на програмата трябва да се използват в рамките на първите 90 дни от първоначалното настройване на средата Silverpop.
- f. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Настройка
Тази услуга предоставя до 30 часа дистанционно продуктово консултиране за присъединяващи се Клиенти към Silverpop Engage. Този ангажимент ще предостави първоначална настройка и удължени обучителни настройки чрез насрочени срещи по различни теми, които включват: предоставяне, доставяне, първоначално зареждане на данни, първоначални писма, нестандартно отчитане и активиране на допълнителни разширени функции на Silverpop Engage, за да се отговори по най-добрия начин на нуждите на Клиента. Часовете на програмата трябва да се използват в рамките на първите 90 дни от първоначалното настройване на средата Silverpop.
- g. IBM Silverpop Customer Enablement настройка
Тази услуга предоставя до 300 часа дистанционно предоставяна продуктова и техническа консултация, най-добри практики и ръководство относно препоръчителна употреба на решението IBM Silverpop Engage. Това ще включва намиране, разработване на проектен план и ресурсен план, консултация, интеграционно планиране и дизайн, документация и управление на проект, както е договорено с Клиента. Тази услуга предоставя още до 50 часа дистанционно управлявани услуги, включително импортиране на списък и имейли, управление на сегментация, създаване на модел за точкуване, подготвяне/конфигуриране на активи, разгръщане на кампания, отчитане и други вътрешни продуктови дейности от името на Клиента. Стандартното време за връщане на Silverpop за управлявани услуги е 5 работни дни за стандартни единични събития на обмен на съобщения. Някои действия е възможно да изискват по-дълги производствени цикли. Тази услуга трябва да се изразходи в рамките на 12 месеца след закупуване.
- h. IBM Silverpop Managed Enablement Настройка
Тази услуга предоставя до 150 часа дистанционно предоставяна продуктова и техническа консултация, най-добри практики и ръководство относно препоръчителна употреба на IBM Silverpop Engage. Това ще включва намиране, разработване на проектен план и ресурсен план, консултация, интеграционно планиране и дизайн, документация и управление на проект, както е договорено с Клиента. Услугата допълнително предоставя до 250 часа дистанционно управлявани услуги, включително импортиране на списъци и писма, управление на сегментиране, създаване на модел за оценяване, подготовка/конфигуриране на активи, внедряване на кампаниии, отчитане и други продуктови дейности от името на Клиента. Стандартното време за връщане на Silverpop за управлявани услуги е 5 работни дни за стандартни единични събития на обмен на съобщения. Някои действия е възможно да изискват по-дълги производствени цикли. Тази услуга трябва да се изразходи в рамките на 12 месеца след закупуване.
- i. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Настройка
Тази услуга предоставя до 75 часа дистанционно предоставяна продуктова и техническа консултация, най-добри практики и ръководство относно препоръчителна употреба на IBM Silverpop Engage. Това може да включва откриване, разработване на проектен план и ресурсен план, консултиране, планиране на интегриране и дизайн, управление на документация и проекти, както е договорено с Клиента. Тази услуга трябва да се изразходи в рамките на 6 месеца след закупуване.

- j. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Настройка
Тази услуга предоставя до 175 часа дистанционно предоставяна продуктова и техническа консултация, най-добри практики и ръководство относно препоръчителна употреба на IBM Silverpop Engage. Това може да включва откриване, разработване на проектен план и ресурсен план, консултиране, планиране на интегриране и дизайн, управление на документация и проекти, както е договорено с Клиента. Тази услуга трябва да се изразходи в рамките на 12 месеца след закупуване.
- k. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Настройка
Тази услуга предоставя до 300 часа дистанционно предоставяна продуктова и техническа консултация, най-добри практики и ръководство относно препоръчителна употреба на Silverpop Engage. Това може да включва откриване, разработване на проектен план и ресурсен план, консултиране, планиране на интегриране и дизайн, управление на документация и проекти, както е договорено с Клиента. Тази услуга трябва да се изразходи в рамките на 12 месеца след закупуване.
- l. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Настройка
Тази услуга включва до 50 часа дистанционно доставяни управлявани услуги, включително импортиране на списъци и писма, управление на сегментиране, създаване на модел за оценяване, подготовка/конфигуриране на активи, внедряване на кампании, отчитане и други продуктови дейности от името на Клиента. Стандартното време за връщане на Silverpop за управлявани услуги е 5 работни дни за стандартни единични събития на обмен на съобщения. Някои действия е възможно да изискват по-дълги производствени цикли. Тази услуга трябва да се изразходи в рамките на 6 месеца след закупуване.
- m. IBM Silverpop Managed Services – Silver Настройка
Тази услуга включва до 150 часа дистанционно доставяни управлявани услуги, включително импортиране на списъци и писма, управление на сегментиране, създаване на модел за оценяване, подготовка/конфигуриране на активи, внедряване на кампании, отчитане и други продуктови дейности от името на Клиента. Стандартното време за връщане на Silverpop за управлявани услуги е 5 работни дни за стандартни единични събития на обмен на съобщения. Някои действия е възможно да изискват по-дълги производствени цикли. Тази услуга трябва да се изразходи в рамките на 12 месеца след закупуване.
- n. IBM Silverpop Managed Services – Gold Настройка
Тази услуга включва до 250 часа дистанционно доставяни управлявани услуги, включително импортиране на списъци и писма, управление на сегментиране, създаване на модел за оценяване, подготовка/конфигуриране на активи, внедряване на кампании, отчитане и други продуктови дейности от името на Клиента. Стандартното време за връщане на Silverpop за управлявани услуги е 5 работни дни за стандартни единични събития на обмен на съобщения. Някои действия е възможно да изискват по-дълги производствени цикли. Тази услуга трябва да се изразходи в рамките на 12 месеца след закупуване.
- o. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Настройка и IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Настройка при заявка
Тази услуга предоставя до 35 часа дистанционно предоставяни управлявани услуги за 30-дневен период за изпълнение на проправяне на единичен IP адрес, използван от IBM Silverpop Engage. В обхват са до два некритични, невреемемки имейла за целите на създаването на репутация (изисква се самоподдържащо се готово за HTML съдържание за имейли). Тази услуга не гарантира успех при създаване на бял списък или IP проправяне, тъй като това зависи от много различни фактори.
- p. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services
Тази услуга предоставя до 15 часа дистанционно предоставяно продуктово консултиране, включително: предоставяне на мобилни акаунти; обучение по мобилни функции за маркетолози; до един час обучение за внедряване за разработчици; базирани на имейл, телефон или преки срещи въпроси и отговори по продукти. Тази услуга трябва да се използва в рамките на 90 дни от покупката.

- q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services
Тази услуга предоставя комбинация от следното: до 20 часа въпроси и отговори по имейл или по телефона, първоначален тестов цикъл за приемане на внедряване на насочени известия на две приложения с използване на услугите за известяване на Android или iOS, до един час дистанционно конзолно обучение за маркетолози и обучение по внедряване за разработчици. Тази услуга трябва да се използва в рамките на 90 дни от покупката.
- r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services
Тази услуга предоставя комбинация от следното: до 30 часа въпроси и отговори по имейл или по телефона, опционални седмични 30-минутни срещи, първоначален пробен цикъл за приемане на внедряване на насочени известия на четири приложения с използване на услугите за известяване на Android или iOS, до два часа услуги за стратегическа кампания за насочени известия, до една поддръжка на софтуерна интеграция със софтуер на IBM или трета страна, съвместим с IBM Silverpop Engage Mobile. Тази услуга трябва да се използва в рамките на 90 дни от покупката.

3.2 Частични месечни цени

Частична месечна цена, както е указано в Документа по сделката, може да бъде определена по размер на пропорционална база.

3.3 Цени за надвишаване

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

За IBM SaaS, който използва метриката за таксуване по Цифрово съобщение, IBM ще издава фактура на Клиента въз основа на избраната честота на фактуриране за пълномощията за Цифровото съобщение, които Клиентът поръчва. Действителната употреба ще бъде измерена и цените за надвишаване ще бъдат дължими, в случай че действителното използване на съобщения надвиши общия брой упълномощени съобщения сумарно за до 12-месечни периоди на измерване през Абонаментния период.

На Клиента ще бъде издавана фактура за минал период за цените за надвишаване за всеки месец, при цената за надвишаване, указана в Лицензионния сертификат, след като бъде достигнат общият сумарен брой упълномощени съобщения. Тези цени за надвишаване са дължими в допълнение към основната месечна цена за упълномощаване.

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

За Клиенти, които могат да повлияят на периодите за проправяне, всеки период се третира по същия начин, като абонаментния период, като се прилагат същите принципи.

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

a. Пример 1:

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

b. Пример 2:

Клиентът има тригодишен Абонаментен период и е придобил един милион Цифрови съобщения на месец. Ако Клиентът изпрати повече от 12 милиона съобщения преди края на първия 12-месечен период, на Клиента ще бъде издавана фактура през следващия месец за надвишеното количество и цялата употреба до края на 12-месечния период. В края на всеки 12-месечен период отчитането на употребата ще започне отначало. Ако Клиентът изпрати

повече от 12 милиона Цифрови съобщения преди края на следващия 12-месечен период, на Клиента ще бъде издавана фактура през следващия месец за надвишеното количество и цялата употреба през следващите месеци ще бъде фактурирана за минал период, докато отчитането на употребата започне отначало или до края на оставащия Абонаментен период.

4. Продължителен абонамент за услуги

4.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

Тази услуга е предназначена за самообслужващи се Клиенти в развиващи се пазари или средно развити пазари, които искат да установят солидни основи и практики. Тази оферта е 12-месечна програма, която работи с консултант на Silverpop. Тя не е предназначена за работа по проекти, а за структурирано ръководене в процес, улеснено от консултант на Silverpop. Услугата няма да надвиши 4 часа месечно.

4.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

Тази услуга е предназначена за самообслужващи се Клиенти в развиващи се пазари или средно развити пазари, които искат да ускорят своите възможности и познания за осъществяване на маркетинг по имейл. Тази оферта е 12-месечна програма, която работи с консултант на Silverpop. Тя не е предназначена за работа по проекти, а за структурирано ръководене в процес, улеснено от консултант на Silverpop. Услугата няма да надвиши 7 часа месечно.

4.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

Тази услуга ще се достави от Silverpop консултант за предоставяне на възможности на партньори. Намерението е да се предостави ръководство за продукта, което ще ускори приемането на възможностите и практиките за маркетингова автоматизация. Тази оферта е 12-месечна програма, която включва часове, разпределени за оказване на съдействие на партньори по Клиентски проекти. Тя не е предназначена за работа по проекти, а за структурирано ръководене в процес, улеснено от консултант на Silverpop. Услугата няма да надвиши 12 часа годишно.

4.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

Тази услуга предоставя до 15 часа (общо на година) за въпроси и отговори по имейл или по телефона.

4.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

Тази услуга предоставя комбинация от следното: до 30 часа (общо на година) за въпроси и отговори по имейл или по телефона, до два пробни цикъла за приемане на внедряване на насочени известия на година, до 5 часа (общо на година) за насоки относно използването на конзолата и общата насочена стратегия.

4.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Тази услуга предоставя комбинация от следното: до 40 часа (общо на година) за въпроси и отговори по имейл или по телефона, до четири пробни цикъла за приемане на внедряване на насочени известия на година, приоритетни отговори на билети за поддръжка, до два часа (общо на година) поддръжка за съвети относно сезонен маркетинг, до 10 часа (общо на година) за насоки относно използването на конзолата и общата насочена стратегия, опционални седмични 30-минутни срещи за адресиране на ключови индикатори за производителност, както и краткосрочни и дългосрочни цели за приложения/насочени известия.

5. Опции за подновяване на IBM SaaS Абонаментен период

В Лицензионния сертификат на Клиента ще бъде указано дали IBM SaaS ще се поднови в края на Абонаментния период, като е възможна една от следните хипотези:

5.1 Автоматично подновяване

Ако в Лицензионния сертификат на Клиента е указано, че подновяването за Клиента е автоматично, Клиентът може да прекрати изтичащ абонаментен период на IBM SaaS чрез писмена молба до търговския представител от IBM на Клиента или Бизнес партньор на IBM, най-малко (90) дни преди датата на изтичане, както е посочено в Лицензионния сертификат. Ако IBM или Бизнес партньор на IBM не получи подобно известие за прекратяване до датата на изтичане, изтичащият Абонаментен период ще бъде автоматично подновен или за една година, или за същата продължителност като тази в първоначалния Абонаментен период, както е посочено в Лицензионния сертификат.

5.2 Изискано подновяване

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

6. Техническа поддръжка

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

Информацията за Техническа поддръжка, дефинициите за Сериозност и връзките за подаване на заявки за поддръжка за IBM Silverpop Engage могат да бъдат намерени на следния URL адрес: <http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

7. Допълнителни условия на оферта IBM SaaS

7.1 Разрешаващ софтуер

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

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

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

IBM Silverpop CRM Integration with Scribe разчита или включва технология на трети страни, предоставена чрез Scribe. Сертификатът за лична неприкосновеност Safe Harbor на Scribe може да бъде разгледан на <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Social Sign-In разчита или включва технология на трети страни, предоставена от Janrain. Сертификатът за лична неприкосновеност Safe Harbor на Janrain може да бъде разгледан на <http://www.export.gov/safeharbor/>.

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

7.3 Събиране на данни

Клиентът се съгласява да: (i) предостави ясна и видима връзка към условията за употреба и политиката за поверителност на уебсайта на Клиента, което включва връзка към практиките за събиране и използване на данни на IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing->

[solutions/privacy/index.html](#)) и на Клиента; (ii) предостави известие, че на компютъра на посетителя се поставят бисквитки и clear gifs/уеб маяци от IBM, действащ от името на Клиента, заедно с обяснение за целта и използването на тази технология; и (iii) до степента, изисквана от закона, получи съгласие от посетителите на уебсайта преди поставянето на бисквитки и clear gifs/уеб маяци, поставени от Клиента или от IBM, действащ от името на Клиента, на устройствата на посетителите на уебсайта.

Клиентът осъзнава и се съгласява, че IBM може, като част от нормалното функциониране и поддръжка на IBM SaaS, да събира лична информация от Клиента (служители и изпълнители на Клиента), свързана с използването на IBM SaaS, чрез проследяващи и други технологии. IBM прави това, за да събира статистики и информация за употребата относно ефективността на IBM SaaS, за да подобрява впечатленията на потребителя и/или да приспособява взаимодействията между Клиента и IBM. Клиентът потвърждава, че ще получи или че е получил съгласие да позволи на IBM да обработва събраната лична информация за горепосочената цел в рамките на IBM, други компании на IBM и техни подизпълнители, независимо от мястото, на което ние и подизпълнителите на IBM осъществяват търговска дейност, в съответствие с приложимото законодателство. IBM ще се съобрази със заявките на служителите и изпълнителите на Клиента относно достъп, актуализиране, коригиране или изтриване на събраната тяхна лична информация.

7.4 Местоположения на извлечени ползи

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

7.5 Списъци за разпределение

Клиентът няма да използва списъци за разпределение с IBM SaaS, които включват лица, които не са дали позволение да бъдат включени в подобен списък за целите на получаване на комуникации по електронна поща изрично от Клиента, освен ако Клиентът няма съществуващ бизнес или лични взаимоотношения със споменатите лица. Клиентът е задължен да включва във всяко съобщение валиден механизъм за отказване.

7.6 Без Препродажба

Правото на Клиента да използва IBM SaaS е лично за Клиента. Клиентът не трябва да препродава IBM SaaS или да предоставя на трети страни (различни от служители или изпълнители, работещи от името на Клиента) достъп до IBM SaaS без предварително писмено разрешение от IBM.

7.7 Задържане на данни

Специфични елементи от данни от IBM SaaS ще бъдат достъпни в рамките на IBM SaaS както следва: имейл съобщения и съдържание, неизползвани или неактивни бази данни и образци – 450 дни; уеб проследяване за познати посетители – 180 дни; уеб проследяване за анонимни посетители – 30 дни; и Универсални поведения – 180 дни ("Срок за задържане на данни"). Тези елементи за данни може да бъдат премахнати от мрежата и системите на IBM след изтичането на Срока за задържане на данни, и при всички случаи, IBM може да унищожи всички копия на тези елементи за данни и всички други свързани данни на Клиента 30 дни след прекратяването или изтичането на Абонаментния период. Клиентът ще запази архивни копия на цялото съдържание, предоставено за употреба във връзка с IBM SaaS.

7.8 Известия за код на трета страна

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

Приложение А

1. IBM Silverpop Engage

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

Абонамент за IBM Silverpop Engage предоставя следните възможности:

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

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

Абонамент за Silverpop Engage включва пет (5) домейна за изпращане, един (1) домейн на хост с персонализирана марка и до десет среди. Клиентите с ангажименти да изпращат повече от три милиона имейл съобщения годишно могат да получат специализиран интернет протокол (IP) адрес.

2. Опционални функции

Опционалните функции са достъпни на допълнителна цена:

- **IBM Silverpop Transact for Engage – Database**
предоставя възможност за доставка в реално време на транзакционни съобщения тип един към един с персонален, генерирани от тригери в имейли, уеб формуляри, целеви страници или продажби по телефон. Silverpop Engage Transact е заделена архитектура за изпращане, която е изрично проектирана за уникалните нужди на транзакционни или задействани съобщения като например разписки, известия, сигнали, упътвания и т.н. Той може да бъде свързан с вътрешна система, която понастоящем задейства съобщения. Предоставени с продукта са IP адреси и персонализиран домейн, връзка и проследяване на доставката на съобщението, управление при недоставено съобщение и отговор и проследяване на доставянето на съобщението, метриците за дейност и доставка.
- **IBM Silverpop Multi-Factor Authentication**
предоставя функционалност за поддържане на използването на код за разпознаване като вторично изискване за влизане, в допълнение към комбинацията потребителско име/парола на потребителя, за предоставяне на достъп до Silverpop Engage акаунт през уеб браузър.
- **IBM Silverpop Social Sign-in**
предоставя възможност за дадена компания да създаде уеб формуляри, които предлагат опция за регистрация на социална идентичност, вместо ръчното попълване на полета във формуляра. Social Sign-In разчита или включва технология на трета страна, предоставена от Janrain. Използването на технологията за Social Sign-in е предмет на условията и наличността на съответните социални мрежи за влизане, достъпни чрез използването на Social Sign-In и прилежащата Janrain технология.
- **IBM Silverpop Inbox Monitoring**
позволява на Клиентите да измерват общите доставки на пощенската кутия към големи Доставчици на интернет услуги (ДИУ) и Доставчици на пощенски кутии в различни региони.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors**
предоставя интегриране на ниво събитие между Silverpop Engage и други технологични приложения. Поведенческите събития и събраните данни от тези приложения може да бъдат съхранени в Silverpop Engage и да се използват от функции, като например програми, точкуване и запитвания. Включени са поддържани интеграции със съществуващи IBM продукти, три потока данни за допълнителни интеграции и 180 дни съхранение на данни.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History**
предоставя допълнителни 180 дни за съхранение на данни от събитие за IBM Silverpop Universal Behaviors. Това е добавка към IBM Silverpop Universal Behaviors for Customers, която изисква съхранение на данни над стандартните 180 дни за Universal Behaviors.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream**
предоставя допълнителен поток от данни за IBM Silverpop Universal Behaviors. Това е за Клиенти, които се нуждаят от допълнителен поток данни отвъд неограничените IBM интегрирани продуктови потоци данни и трите допълнителни потоци за персонализирани данни или данни от трети страни, които се предлагат с базовия лиценз за IBM Silverpop Universal Behaviors.

- IBM Silverpop Mobile Connector
предоставя интеграция на системно ниво между Silverpop Engage и собственото мобилно приложение на Клиента. Интеграцията позволява данните, събрани от мобилното приложение, да бъдат съхранени в Silverpop Engage и достъпни/използвани от функциите на Engage, като програми и запитвания, и данни от Silverpop Engage, които да бъдат използвани в мобилно приложение.
- IBM Silverpop Web Analytics Integrations
предоставя интеграция между Silverpop Engage (една организация) и една от следните системи за уеб анализ: IBM Digital Analytics или Adobe Omniture.
- IBM Silverpop WebEx Integration
предоставя Engage продуктова функционалност за един потребителски модел на Cisco WebEx. Тази интеграция импортира данни от сесията и профила на присъстващия в Релационната таблица на Silverpop Engage ежедневно. Клиентът трябва да закупи WebEx лиценз отделно.
- IBM Silverpop Citrix Integration
предоставя Engage продуктова функционалност за един потребителски модел на Citrix GoToWebinar, GoToMeeting или продукти GoToTraining. Тази интеграция импортира данни от сесията и профила на присъстващия в Релационната таблица на Silverpop Engage ежедневно. Клиентът трябва да закупи Citrix лиценз отделно.
- IBM Silverpop Transact Magento Integration
разрешава маршрутизирането на свързани електронни съобщения за сделки, генерирани от потребителски модел Magento чрез услугата за електронни съобщения за сделки Silverpop. Също така се изисква лиценз за Magento, който Клиентът трябва да закупи от доставчика отделно.
- IBM Silverpop CRM Integration
позволява на Клиента да установи синхронизиране на данни между определени търговско достъпни системи за управление на взаимоотношения на клиенти (УВК), като например Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM и Silverpop Engage. Интеграцията е ограничена до един потребителски модел на УВК система и една база данни на Silverpop Engage. Тази оферта не включва интеграция със Scribe. Ако този вид интеграция е нужен, използвайте офертата IBM Silverpop CRM Integration with Scribe.
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
позволява на Клиента да установи синхронизиране на данни между определени търговско достъпни системи за управление на взаимоотношения на клиенти (УВК) и Silverpop Engage. Интеграцията е ограничена до един потребителски модел на УВК система и една база данни на Silverpop Engage. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe разчита или включва технология на трети страни, предоставена от Scribe.
- IBM Silverpop Additional IP Address
е таксата за допълнителен IP адрес.
- IBM Silverpop Email Insights
Дава възможност на потребителите да преглеждат предварително оформлението на съобщенията чрез множество различни имейл клиенти (включително но не ограничено до Gmail, Outlook, iPhone и Android), да проследяват клиентската употреба на имейли през списъци с електронни адреси, с което спомагат за оптимизирането на програмите за електронна поща въз основа на специфичните устройства и имейл клиенти, които се използват от клиентите, да определят предпочитаното устройство за всеки уникален получател на имейл и да изпращат целенасочено съдържание въз основа на това предпочитание и да актуализират автоматично записите на ниво на получателя с допълнителни данни като геопозициониране, средно време на ангажираност и предпочитан имейл клиент или предпочитано имейл устройство. "Отворен имейл" се регистрира всеки път, когато имейл получател получи имейл от Клиента и имейл получателът отвори имейла. "Имейл преглед" се регистрира всеки път, когато Клиентът подаде имейл шаблон към тази

функция за преглед. Email Insights включва технологични компоненти, предоставени от Litmus.

- Silverpop Email Insights – Bronze
предоставя до 10 предварителни прегледа на имейл и 10 000 отваряния на имейл на месец
- Silverpop Email Insights – Silver
предоставя до 50 предварителни прегледа на имейл и 200 000 отваряния на имейл на месец
- Silverpop Email Insights – Gold
предоставя до 500 предварителни прегледа на имейл и 2 000 000 отваряния на имейл на месец
- Silverpop Email Insights – Platinum
предоставя до 1,000 предварителни прегледа на имейл и 5 000 000 отваряния на имейл на месец
- Освен това, ако нуждите на Клиента надвишават броя на предварителни прегледи или отваряния на имейл, предоставени от закупения пакет, Клиентът може да разшири полагащото му се количество, като закупи **IBM Silverpop Email Insights допълнителен предварителен преглед** или **IBM Silverpop Email Insights допълнителни 100 хиляди отваряния на електронна поща**, както е приложимо.
- IBM Silverpop Engage Mobile
позволява на Клиента да събира данни от своите приложения за смартфони и да изпраща насочени известия (включително, но не само, до iPhone, iPad и Android). Функционалността включва възможността за изпращане на персонализирани насочени известия с действия, които задействат ангажимент с приложението за смартфони на Клиента. Предоставен е SDK, който позволява на приложението да изпраща насочени известия, както и да регистрира устройството и изпраща събития към Silverpop.

IBM Условия за употреба – Споразумение за ниво на обслужване

Приложение Б

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

1. Определения

- a. **Време на престой на приложението** – означава времеви период, през който потребителите на частите, хоствани от IBM, на интерфейса на приложението не могат да използват всички аспекти на Услугата, за която имат необходимите разрешения. Само за разяснение, няма "Престой", ако даден потребител може да използва даден аспект на Услугата, за който има подходящи разрешения.
- b. **Кредит за достъпност** – обезщетението, което IBM ще предостави в отговор на валидирана претенция. Кредитът за достъпност ще се прилага под формата на кредит или отстъпка по отношение на бъдеща фактура за цени за абонамент за Услугата.
- c. **Претенция** – означава претенция, която Клиентът подава към IBM съгласно SLA, че по време на Договорния месец не е било изпълнено дадено Ниво на обслужване.
- d. **Договорен месец** – означава всеки пълен месец по време на срока, измерван от 12:00 преди обяд Американско източно стандартно време на първия ден от месеца до 11:59 след обяд Американско източно стандартно време на последния ден от месеца.
- e. **Престой на обработване на данни** – означава времеви период, през който Услугата е недостъпна за събиране на данни чрез елементите за обработка на данни на Услугата.
- f. **Престой** – означава Времето на престой на приложението и/или Времето на престой на обработването на данни. В допълнение, Престоят включва времеви период, през който IBM SaaS не може да изпраща или получава данни чрез елементите за обработване на данни на IBM SaaS. Престоят не включва периода от време, когато IBM SaaS не е бил достъпен поради:
 - (1) прекъсване на насрочена или обявена профилактика;
 - (2) Събития или причини извън контрола на IBM (напр. природно бедствие, прекъсване на интернет връзката, аварийна профилактика, действия или бездействия на доставчика на интернет услуги или на телекомуникационните носители и т.н.);
 - (3) проблеми с Клиентските приложения, оборудването или данните на Клиента, или с приложенията, оборудването или данните на трета страна;
 - (4) неспазване от страна на Клиента на необходимите системни конфигурации и поддържани платформи за достъп до Услугата; или
 - (5) Съответствие на IBM с дизайни, спецификации или инструкции, които Клиентът предоставя на IBM или които трета страна предоставя на IBM от името на Клиента.
- g. **Събитие** – обстоятелство или група обстоятелства, взети заедно, които довеждат до невъзможност за изпълнение на Нивото на обслужване.
- h. **Услуга** – означава IBM SaaS, за който е приложимо това SLA.
- i. **Ниво на обслужване** – стандартът, посочен по-долу, по който IBM измерва нивото на предоставяното обслужване в това Споразумение за ниво на обслужване.

2. Кредити за достъпност

- a. За да подаде Претенция, Клиентът трябва да регистрира билет за поддръжка със Сериозност 1 (както е описано по-долу в раздела за Техническа поддръжка) за всяко Събитие в Помощния център за техническа поддръжка на IBM в рамките на двадесет и четири (24) часа от узнаването от страна на Клиента, че Събитието е повлияло на неговата употреба на Услугата. Клиентът трябва да предостави пълната необходима информация относно Събитието и да съдействате по подходящ начин на IBM по отношение на диагностицирането и откриването на решение на Събитието.

- b. Клиентът трябва да подаде Претенция за Кредит за достъпност, не по-късно от три (3) работни дни след края на Договорения месец, в който е възникнало основанието за Претенцията.
- c. Кредитите за достъпност се базират на продължителността на Престоя, измерен от момента, в който Клиентът е докладвал, че за първи път е бил засегнат от Престоя. Ако Клиентът съобщи за Събитие на едновременното протичане на Престой на приложението и Престой в обработването на данни, IBM ще третира застъпващите се периоди на Престой като един период на Престой, а не като два отделни периода на Престой. За всяка валидна Претенция, IBM ще предостави най-високия приложим Кредит за достъпност, въз основа на достигнатото Ниво на обслужване през всеки Договорен месец, както е показано в таблицата по-долу. IBM не носи отговорност за множество Кредити за достъпност за едно и също Събитие през един и същ Договорен месец.
- d. Общите Кредити за достъпност, дадени по отношение на даден Договорен месец, не трябва при никакви обстоятелства да надвишават 20 процента (20%) от една дванадесета (1/12-та) от годишната цена, плащана от Клиента на IBM за Услугата.

3. Нива на обслужване

Достъпност на IBM SaaS през даден Договорен месец

Достъпност по време на Договорен месец	Кредит за достъпност ((% от Месечната абонаментна такса за Договорен месец, който е предмет на дадена Претенция)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
По-малко от 97,000%	20%

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

Пример: 50 минути общ Престой през Договорения месец

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

4. Друга информация относно това Споразумение за ниво на обслужване

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