

# IBM Podmínky užívání – Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS

---

IBM Silverpop Engage

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů IBM: Podmínek užívání – Podmínek specifických pro nabídku IBM SaaS ("Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS") a z dokumentu nazvaného IBM podmínky užívání – Všeobecné podmínky ("Všeobecné podmínky"), které jsou dostupné na této adrese URL:

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

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník IBM SaaS svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání.

Podmínky užívání se řídí podmínkami Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

## 1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky 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 Universal Behaviors Additional Stream – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Unlimited Database Records
- 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. Metriky poplatků

IBM SaaS je prodávána na základě níže uvedených metrik poplatků, jak je uvedeno v Transakčním dokumentu:

- Přístup** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Přístup znamená právo k užívání nabídky IBM SaaS. Zákazník je povinen získat jediné oprávnění pro Přístup, aby mohl užívat IBM SaaS během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- Adresovatelné zařízení** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Adresovatelné zařízení je zařízení, na němž je nainstalována aplikace, kterou může IBM SaaS adresovat. Každá instalace aplikace, kterou může IBM SaaS adresovat, se počítá za samostatné Adresovatelné zařízení. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet Adresovatelných zařízení nahlášených prostřednictvím IBM SaaS během období měření specifikovaného v Zákazníkově dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- Instance aplikace** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Pro každou Aplikaci připojenou k IBM SaaS je vyžadováno oprávnění Instance aplikace. Pokud má Aplikace více komponent, každá z nich slouží k jinému účelu nebo jiné uživatelské základně a každá z nich může být připojena k nabídce IBM SaaS nebo může být nabídkou spravována, považuje se každá taková komponenta za samostatnou Aplikaci. Navíc testovací, vývojové, fázovací a produktivní prostředí Aplikace se považují za samostatné instance Aplikace a každé toto prostředí musí mít oprávnění. Více instancí Aplikace v jednom prostředí se považuje za samostatné instance Aplikace a musí mít oprávnění. Je nutno získat dostatečný počet Oprávnění, který bude pokrývat počet Instancí aplikace připojených k IBM SaaS během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup k IBM SaaS jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup k IBM SaaS během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- Digitální zpráva** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Digitální zpráva je elektronická komunikace, kterou spravuje nebo zpracovává IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Digitálních zpráv spravovaných nebo zpracovaných prostřednictvím IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Sjednaná služba sestává z odborných nebo školicích služeb vztahujících se k IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.
- Událost** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Oprávnění pro událost jsou založena na počtu výskytů specifické události související s užíváním IBM SaaS. Oprávnění pro událost jsou specifická pro IBM SaaS a typ události nesmí být změněn, vyměněn nebo agregován s jinými oprávněními pro událost jiné IBM SaaS nebo jiného typu události. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou událost, která se vyskytne během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Instance je přístup ke specifické konfiguraci IBM SaaS. Pro každou Instanci IBM SaaS zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

- i. **Identita reputace** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Identita reputace je kombinací IP adresy nebo Domény používané ke zvýšení doručitelnosti e-mailů. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet Identit reputace vytvořených pro Zákazníka v rámci IBM SaaS.
- j. **Tisíc záznamů databáze** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Záznam databáze je kolekce polí v databázi souvisejících s jednou entitou a přístupných jako jedna jednotka. Každé oprávnění Záznam tisíce databází představuje jeden tisíc Záznamů databáze. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění pro Záznam tisíce dokumentů, který bude pokrývat celkový počet Záznamů databáze zpracovaných prostřednictvím nabídky IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

### 3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

#### 3.1 Poplatky za volby Set-Up a On Demand

Poplatky za nastavení budou uvedeny v Transakčním dokumentu. Po počátečním zprovoznění části Set-up bude IBM účtovat poplatek za nastavení. Volby On-Demand budou fakturovány v měsíci, kdy Zákazník využije volbu On Demand, a to za sazbu uvedenou v Transakčním dokumentu.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup a IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup  
Tato služba aktualizuje prostředí IBM SaaS, aby bylo možno používat dodatečnou Identitu reputace nad objem poskytnutý v rámci řešení IBM Silverpop Engage.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup  
Tato služba aktualizuje prostředí IBM SaaS pro integraci jedné instance konkrétní instance CRM s jednou databází Silverpop Engage.
- c. IBM Silverpop Additional Environment Setup a IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup  
Tato služba poskytuje Zákazníkovi další organizaci Silverpop Engage (nezávislé prostředí nastavené v rámci produktu Engage obvykle k přidání další společnosti nebo divize).
- d. IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) Setup a IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) On Demand Setup  
Tato služba poskytuje jeden den školení Silverpop Engage. Každý den zahrnuje až osm hodin pokynů a praxe (včetně několika krátkých přestávek a hodinové přestávky na oběd). Program lze přizpůsobit tak, aby zahrnoval témata, se kterými se chce Zákazník seznámit. Školení je poskytnuto prostřednictvím webináře nebo ve schváleném zařízení IBM.
- e. IBM Silverpop Fast Start Setup  
Tato služba poskytuje až 15 hodin vzdáleného poradenství k produktu pro nové zákazníky Silverpop Engage. Tato služba zajistí asistenci při počátečním nastavení a rozšířeném školení prostřednictvím naplánovaných schůzek na různá témata, včetně: zajišťování, doručitelnosti / zvýšení produkce, počáteční datové zátěže, počátečního odesílání zpráv, reportingu a povolení dalších rozšířených funkcí řešení Silverpop Engage, které nejlépe splňují požadavky Zákazníka. Hodiny programu musejí být využity během prvních 90 dní od počátečního nastavení prostředí Silverpop.
- f. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup  
Tato služba poskytuje až 30 hodin vzdáleného poradenství k produktu pro nové zákazníky Silverpop Engage. Tato služba zajistí asistenci při počátečním nastavení a rozšířeném školení prostřednictvím naplánovaných schůzek na různá témata, včetně: zajišťování, doručitelnosti / zvýšení produkce, počáteční datové zátěže, počátečního odesílání zpráv, reportingu a povolení dalších rozšířených funkcí řešení Silverpop Engage, které nejlépe splňují požadavky Zákazníka. Hodiny programu musejí být využity během prvních 90 dní od počátečního nastavení prostředí Silverpop.

- g. IBM Silverpop Customer Enablement Setup  
Tato služba poskytuje až 300 hodin vzdáleně doručeného produktu a technického poradenství, doporučených postupů a pokynů k doporučenému užívání řešení IBM Silverpop Engage. Patří sem zjištění a vytvoření plánu projektu a prostředků, konzultace, plánování a návrh integrace, dokumentace a správa projektu podle dohody se Zákazníkem. Tato služba dále poskytuje až 50 hodin vzdáleně spravovaných služeb, včetně importu seznamů a pošty, správy segmentace, vytváření modelu přidělení skóre, přípravy a konfigurace aktiv, implementace kampaně, reportingu a ostatních aktivit v rámci produktu jménem Zákazníka. Standardní obrat produktu Silverpop pro spravované služby je 5 pracovních dní pro standardní jednotlivé události e-mailového marketingu. Některé aktivity mohou vyžadovat delší produktivní cykly. Tuto službu je nutné využít do 12 měsíců od nákupu.
- h. IBM Silverpop Managed Enablement Setup  
Tato služba poskytuje až 150 hodin vzdáleně doručeného produktu a technického poradenství, doporučených postupů a pokynů k doporučenému užívání řešení IBM Silverpop Engage. Patří sem zjištění a vytvoření plánu projektu a prostředků, konzultace, plánování a návrh integrace, dokumentace a správa projektu podle dohody se Zákazníkem. Tato služba dále poskytuje až 250 hodin vzdáleně spravovaných služeb, včetně importu seznamů a pošty, správy segmentace, vytváření modelu přidělení skóre, přípravy a konfigurace aktiv, implementace kampaně, reportingu a ostatních aktivit v rámci produktu jménem Zákazníka. Standardní obrat produktu Silverpop pro spravované služby je 5 pracovních dní pro standardní jednotlivé události e-mailového marketingu. Některé aktivity mohou vyžadovat delší produktivní cykly. Tuto službu je nutné využít do 12 měsíců od nákupu.
- i. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup  
Tato služba poskytuje až 75 hodin vzdáleně doručeného produktu a technického poradenství, doporučených postupů a pokynů k doporučenému užívání řešení IBM Silverpop Engage. Může sem patřit zjištění a vytvoření plánu projektu a prostředků, konzultace, plánování a návrh integrace, dokumentace a správa projektu podle dohody se Zákazníkem. Tuto službu je nutné využít do 6 měsíců od nákupu.
- j. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup  
Tato služba poskytuje až 175 hodin vzdáleně doručeného produktu a technického poradenství, doporučených postupů a pokynů k doporučenému užívání řešení IBM Silverpop Engage. Může sem patřit zjištění a vytvoření plánu projektu a prostředků, konzultace, plánování a návrh integrace, dokumentace a správa projektu podle dohody se Zákazníkem. Tuto službu je nutné využít do 12 měsíců od nákupu.
- k. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup  
Tato služba poskytuje až 300 hodin vzdáleně doručeného produktu a technického poradenství, doporučených postupů a pokynů k doporučenému užívání řešení Silverpop Engage. Může sem patřit zjištění a vytvoření plánu projektu a prostředků, konzultace, plánování a návrh integrace, dokumentace a správa projektu podle dohody se Zákazníkem. Tuto službu je nutné využít do 12 měsíců od nákupu.
- l. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup  
Tato služba poskytuje až 50 hodin vzdáleně poskytovaných služeb, včetně importu seznamů a pošty, správy segmentace, vytváření modelu přidělení skóre, přípravy a konfigurace aktiv, implementace kampaně, reportingu a ostatních aktivit v rámci produktu jménem Zákazníka. Standardní obrat produktu Silverpop pro spravované služby je 5 pracovních dní pro standardní jednotlivé události e-mailového marketingu. Některé aktivity mohou vyžadovat delší produktivní cykly. Tuto službu je nutné využít do 6 měsíců od nákupu.
- m. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup  
Tato služba poskytuje až 150 hodin vzdáleně poskytovaných služeb, včetně importu seznamů a pošty, správy segmentace, vytváření modelu přidělení skóre, přípravy a konfigurace aktiv, implementace kampaně, reportingu a ostatních aktivit v rámci produktu jménem Zákazníka. Standardní obrat produktu Silverpop pro spravované služby je 5 pracovních dní pro standardní jednotlivé události e-mailového marketingu. Některé aktivity mohou vyžadovat delší produktivní cykly. Tuto službu je nutné využít do 12 měsíců od nákupu.

- n. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup  
Tato služba poskytuje až 250 hodin vzdáleně poskytovaných služeb, včetně importu seznamů a pošty, správy segmentace, vytváření modelu přidělení skóre, přípravy a konfigurace aktiv, implementace kampaně, reportingu a ostatních aktivit v rámci produktu jménem Zákazníka. Standardní obrat produktu Silverpop pro spravované služby je 5 pracovních dní pro standardní jednotlivé události e-mailového marketingu. Některé aktivity mohou vyžadovat delší produktivní cykly. Tuto službu je nutné využít do 12 měsíců od nákupu.
- o. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup a IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup  
Tato služba poskytuje až 35 hodin vzdáleně poskytovaných spravovaných služeb po dobu 30 dní k provedení navýšení jedné adresy IP používané řešením IBM Silverpop Engage. Pro účely vytvoření reputace jsou k dispozici dva nekritické e-maily nezávislé na čase (je vyžadován samostatný připravený obsah pro zprávy ve formátu HTML). Tato služba nezaručuje úspěšné zařazení na seznam povolených položek nebo navýšení IP, protože to závisí na mnoha externích faktorech.
- p. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services  
Tato služba poskytuje až 15 hodin vzdáleně poskytovaných konzultací k produktu, včetně: zajištění mobilního účtu; školení k mobilním funkcím pro marketéry; až jedné hodiny školení k implementaci pro vývojáře; otázek a odpovědí prostřednictvím e-mailu, telefonicky nebo v rámci schůzky. Tuto službu je nutné využít do 90 dní od nákupu.
- q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services  
Tato služba poskytuje kombinaci níže uvedených služeb: až dvacet (20) hodin na otázky a odpovědi prostřednictvím e-mailu nebo telefonu, prvotní cyklus akceptačního testování implementace push notifikací na jakýchkoli dvou (2) nativních aplikacích používajících služby oznámení systému Android nebo iOS, až jedna (1) hodina školení vzdálené konzoly pro marketéry a školení implementace pro vývojáře. Tuto službu je nutné využít do 90 dní od nákupu.
- r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services  
Tato služba poskytuje kombinaci níže uvedených služeb: až třicet (30) hodin na otázky a odpovědi prostřednictvím e-mailu nebo telefonu, volitelné týdenní 30minutové schůzky, prvotní cyklus akceptačního testování implementace push notifikací na jakýchkoli čtyřech (4) nativních aplikacích používajících služby oznámení systému Android nebo iOS, až dvě hodiny služeb pro strategii kampaní oznámení typu push, až jedna služba podpory v oblasti integrace softwaru pro software od IBM nebo od třetí strany, který je kompatibilní s IBM Silverpop Engage Mobile. Tuto službu je nutné využít do 90 dní od nákupu.

### 3.2 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu může být posouzen na poměrném základě.

### 3.3 Poplatky za překročení limitu

Překročí-li Zákazníkovo skutečné užívání IBM SaaS během období měření oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude takové překročení limitu Zákazníkovi vyfakturováno v souladu s podmínkami uvedenými v Transakčním dokumentu.

Pro IBM SaaS s metrikou účtování Digitální zpráva bude IBM Zákazníkovi účtovat na základě vybrané fakturační frekvence pro objednávky Zákazníka s oprávněními Digitální zpráva. Skutečné využití bude měřeno, a pokud za maximálně 12 měsíčních období měření během Období registrace překročí celkový počet zpráv v rámci oprávnění, budou účtovány poplatky za překročení limitu.

Zákazníkovi bude IBM účtovat poplatky za překročení limitu za každý měsíc dodatečně, a to za sazbu uvedenou v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) po dosažení celkové výše. Tyto poplatky za překročení limitu jsou splatné společně se základním měsíčním poplatkem za oprávnění.

Pokud je Období registrace delší než 12 měsíců, bude celkový počet oprávnění založen na 12 měsíčních období měření. Celkový počet se po uplynutí 12. měsíčního období měření resetuje na nulu. Poplatky za překročení limitu za dalších 12 měsíčních období měření budou účtovány až poté, co skutečné využití zpráv překročí celkový počet zpráv v rámci oprávnění za všech 12 měsíčních období měření.

V případě Zákazníků, kteří využívají období navýšení, se každé období považuje za období registrace a platí stejné principy.

Pokud je Období registrace kratší než 12 měsíců nebo v Období registrace zbývá méně než 12 měsíčních období měření, použije se pro celkový počet zpráv v rámci oprávnění počet měsíčních oprávnění, která v rámci registrace zůstala.

a. Příklad 1:

Zákazník má Období registrace v délce 12 měsíců a získal jeden milion Digitálních zpráv za měsíc. Pokud Zákazník před koncem 12. měsíce Období registrace odešle více než 12 milionů Digitálních zpráv, bude mu následující měsíc účtováno množství nad rámec limitu a veškeré používání v nadcházejících měsících bude účtováno dodatečně do konce Období registrace.

b. Příklad 2:

Zákazník má Období registrace v délce 3 roky a získal jeden milion Digitálních zpráv za měsíc. Pokud Zákazník před koncem prvního období 12 měsíců Období registrace odešle více než 12 milionů zpráv, bude mu následující měsíc účtováno množství nad rámec limitu a veškeré používání do konce 12měsíčního období. Na konci každého 12měsíčního období bude počet použití vynulován. Pokud Zákazník před koncem dalšího 12měsíčního období odešle více než 12 milionů Digitálních zpráv, bude mu následující měsíc účtováno množství nad rámec limitu a veškeré používání v nadcházejících měsících bude účtováno dodatečně, dokud nebude počet použití vynulován, nebo do konce zbývajících Období registrace.

## **4. Registrace nepřerušovaných služeb**

### **4.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services**

Tato služba je určena pro Zákazníky využívající samoobslužné funkce pro použití na vznikajících trzích nebo na trzích pro středně velké firmy, kteří chtějí zavést pevné zásady a praktiky. Tato nabídka je 12měsíční program spolupráce s konzultantem Silverpop. Není určena pro práci v rámci projektu, ale pro průběžné strukturované poradenství poskytované poradcem Silverpop. Tato služba nepřekročí 4 hodiny za měsíc.

### **4.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services**

Tato služba je určena pro Zákazníky využívající samoobslužné funkce pro použití na vznikajících trzích nebo na trzích pro středně velké firmy, kteří chtějí urychlit své možnosti a odborné znalosti v rámci e-mailového marketingu. Tato nabídka je 12měsíční program spolupráce s konzultantem Silverpop. Není určena pro práci v rámci projektu, ale pro průběžné strukturované poradenství a učení poskytované poradcem Silverpop. Tato služba nepřekročí 7 hodin za měsíc.

### **4.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services**

Tato služba bude doručena konzultantem společnosti Silverpop k aktivaci partnerů. Cílem je poskytnout vedení k produktu, které urychlí přijetí funkcí a postupů automatizace marketingu. Tato nabídka představuje 12měsíční program, který zahrnuje hodiny vyčleněné pro asistenci partnerům na projektech Zákazníka. Není určena pro práci v rámci projektu, ale pro průběžné strukturované poradenství a učení poskytované poradcem Silverpop. Tato služba nepřekročí 12 hodin za měsíc.

### **4.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services**

Tato služba poskytuje až 15 hodin vzdáleného poradenství (celkem ročně) ve formě otázek a odpovědí prostřednictvím e-mailu nebo telefonu.

### **4.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services**

Tato služba poskytuje kombinaci níže uvedených služeb: až 30 hodin (celkem ročně) pro otázky a odpovědi prostřednictvím e-mailu nebo telefonu, až dva cykly testování přijetí implementace oznámení typu push ročně, až 5 hodin (celkem ročně) pro poradenství k používání konzoly a celkové strategii push.

### **4.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services**

Tato služba poskytuje kombinaci níže uvedených služeb: až 40 hodin (celkem ročně) pro otázky a odpovědi prostřednictvím e-mailu nebo telefonu, až čtyři cykly testování přijetí implementace oznámení typu push ročně, prioritní odezva pro tikety podpory, až dvě hodiny (celkem ročně) podpory pro poradenství k sezónnímu marketingu, až 10 hodin (celkem ročně) pro poradenství k používání konzoly a celkové strategii push, volitelné 30minutové týdenní schůzky k řešení cílů klíčových indikátorů výkonnosti a krátkodobých a dlouhodobých cílů aplikací/oznámení typu push.

## 5. Volby prodloužení Období registrace IBM SaaS

Zákazníkům Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) bude dále uvádět, zda bude IBM SaaS na konci Období registrace prodloužena, tj. bude uvádět některou z níže uvedených možností:

### 5.1 Automatické prodloužení

Jestliže je v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedeno automatické prodloužení IBM SaaS, je Zákazník oprávněn ukončit končící Období registrace IBM SaaS prostřednictvím písemné žádosti zaslané přinejmenším devadesát (90) dní před datem uplynutí smluvního období, které je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Neobdrží-li IBM nebo její Obchodní partner IBM takovou žádost o ukončení do data uplynutí smluvního období, bude končící Období registrace automaticky prodlouženo o jeden rok nebo o období rovnající se původnímu Období registrace uvedenému v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

### 5.2 Požadavek prodloužení

Je-li v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedena volba "ukončení", znamená to, že IBM SaaS k datu ukončení Období registrace skončí a přístup Zákazníka k IBM SaaS bude odstraněn. Chce-li Zákazník pokračovat v užívání IBM SaaS i po datu ukončení, musí zaslat svému obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM objednávku za účelem zakoupení nového Období registrace.

## 6. Technická podpora

Technická podpora pro nabídku IBM SaaS a pro Aktivační software (je-li to relevantní) je poskytována během Období registrace. Taková technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

Informace o technické podpoře, definice závažnosti a odkazy pro odesílání požadavků na podporu týkajících se řešení IBM Silverpop Engage jsou k dispozici na adrese:

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

## 7. Dodatečné podmínky pro nabídky IBM SaaS

### 7.1 Aktivační software

Tato nabídka IBM SaaS může zahrnovat Aktivační software. Tento software dodává IBM nebo dodavatel, který je třetí stranou. Zákazník souhlasí s tím, že stažený nebo nainstalovaný Aktivační software nebude používat k žádnému jinému účelu než k usnadnění nebo umožnění užívání IBM SaaS a přístupu k ní. Jestliže se při instalaci nebo stahování Aktivačního softwaru zobrazí samostatná licenční smlouva (například Mezinárodní licenční smlouva IBM pro programy bez záruky - "ILAN" nebo jiná licenční smlouva od IBM nebo nějaké třetí strany), bude se taková smlouva vztahovat na užívání Aktivačního softwaru. Zákazník souhlasí s těmito Podmínkami užívání jejich přijetím, stažením, nainstalováním či užíváním Aktivačního softwaru.

### 7.2 Soulad s Pravidly Safe Harbor a Ochrana dat v EU

IBM je vázána Pravidly U.S.-EU a U.S.-Swiss Safe Harbor, která vydalo Ministerstvo obchodu USA a která se týkají shromažďování, zpracovávání a uchování informací shromážděných z Evropské unie. Další informace o Pravidlech Safe Harbor nebo přístup k příslušnému prohlášení IBM najdete na adrese <http://www.export.gov/safeharbor/>.

IBM Silverpop CRM Integration with Scribe využívá nebo zahrnuje technologii třetí strany poskytovanou společností Scribe. Status certifikace Safe Harbor společnosti Scribe naleznete na adrese <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Social Sign-In využívá nebo zahrnuje technologii třetí strany poskytovanou společností Janrain. Status certifikace Safe Harbor společnosti Janrain naleznete na adrese <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Pokud Zákazník poskytuje IBM SaaS Osobní údaje jako mezi Zákazníkem a IBM, Zákazník jako výhradní kontrolor určí IBM jako zpracovatele ke zpracování (tyto pojmy jsou definovány ve směrnici EU 95/46/ES) Osobních údajů. IBM bude takové Osobní údaje zpracovávat pouze v rozsahu požadovaném ke zpřístupnění nabídky IBM SaaS v souladu s těmito Podmínkami užívání. IBM bude se Zákazníkem přiměřeně spolupracovat při jeho plnění právních požadavků, včetně zpřístupnění Osobních údajů Zákazníkovi. Zákazník vyjadřuje souhlas s tím, že IBM smí zpracovávat Obsah poskytovaný IBM SaaS, včetně jakýchkoli Osobních údajů, přes hranice pro IBM v USA. Pokud IBM změní způsob, jakým zpracovává nebo zabezpečuje Osobní údaje a tato změna způsobí, že Zákazník nedodrží právní

předpisy na ochranu osobních údajů, které se na něj vztahují, smí aktuální registraci pro dotčenou službu IBM SaaS ukončit, a to na základě písemné žádosti odeslané IBM do třiceti (30) dní od okamžiku, kdy IBM změnu oznámila.

### **7.3 Sběr dat**

Zákazník souhlasí, že: (i) uvede jasný a zřetelný odkaz na své podmínky užívání webových stránek a zásady ochrany soukromí, které budou zahrnovat odkaz na jeho postupy a postupy IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) týkající se shromažďování a užívání osobních údajů; (ii) uvede upozornění, že IBM umístí jeho jménem soubory cookies a obrázky typu gif/web beacon do počítače návštěvníka, s vysvětlením účelu a využití takové technologie; a (iii) v rozsahu, který vyžadují právní předpisy, získá souhlas od návštěvníků webových stránek dříve, než IBM jeho jménem nebo on sám vloží obrázky typu gif/web beacon do zařízení návštěvníka.

Zákazník si je vědom a souhlasí, že IBM smí v rámci své běžné obchodní činnosti a podpory služeb IBM SaaS od Zákazníka (včetně jeho zaměstnanců a smluvních partnerů) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služeb IBM Service prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě nabídky IBM SaaS, které umožňují zlepšit zkušenosti uživatelů nebo přizpůsobit na míru interakce mezi Zákazníkem a IBM. Zákazník potvrzuje, že získá nebo již získal souhlas, který IBM povoluje zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

### **7.4 Lokality, v nichž jsou využívány výhody**

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kterou(é) Zákazník uvedl jako místo, kde využívá výhod IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, ledaže by Zákazník poskytl IBM doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

### **7.5 Distribuční seznamy**

Zákazník nebude s nabídkou IBM SaaS používat žádné distribuční seznamy zahrnující osoby, které nedaly k zahrnutí na takový seznam pro účely příjmu sdělení konkrétně od Zákazníka souhlas, pokud Zákazník s těmito osobami nemá stávající obchodní či osobní vztah. Zákazník musí do každé zprávy zahrnout platný mechanismus odhlášení.

### **7.6 Zákaz dalšího prodeje**

Právo Zákazníka na používání IBM SaaS platí výhradně pro osobu Zákazníka. Zákazník nebude IBM SaaS dále prodávat ani k ní neposkytne přístup třetím stranám (mimo zaměstnanců nebo smluvních partnerů pracujících Vaším jménem) bez předchozího písemného souhlasu IBM.

### **7.7 Uchování dat**

V rámci nabídky IBM SaaS budou k dispozici specifické datové prvky nabídky IBM SaaS: e-mailové zprávy a obsah, nepoužité nebo neaktivní databáze a šablony – 450 dní; sledování webu pro známé návštěvníky – 180 dní; sledování webu pro anonymní návštěvníky – 30 dní a univerzální chování - 180 dní ("Doba uchování dat"). Tyto datové prvky mohou být ze sítě a systémů IBM odebrány po vypršení Doby uchování dat a IBM je oprávněna kdykoli zničit všechny kopie těchto datových prvků a ostatní související Data zákazníka, a to 30 dní od ukončení nebo vypršení Období registrace. Zákazník si uchová záložní kopie veškerého obsahu poskytovaného k použití v souvislosti s nabídkou IBM SaaS.

### **7.8 Oznámení o kódu třetích stran**

IBM SaaS zahrnuje následující software, který nesmí být použit pro nevhodné účely: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson a packtag.



## Příloha A

### 1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage je cloudová digitální marketingová platforma, která podporuje omni-channel marketing a správu zákazníků v rámci více kanálů. Silverpop Engage využívá data zákazníků a jednotlivé chování shromážděné z různých zdrojů k poskytování informací a osobních interakcí v reálném čase jménem Zákazníka.

Registrace IBM Silverpop Engage obsahuje následující funkce:

- Vytváření a doručování zpráv: pomocí webového editoru mohou uživatelé vytvářet a upravovat obsah zpráv; editor také poskytuje přístup ke sledování odkazů, personalizaci a dynamickému obsahu po umístění kurzoru a klepnutí.
- Rozšířená segmentace: funkce segmentace umožňují uživatelům cílit kontakty na základě chování, profilu nebo dat preferencí.
- Zasílání zpráv v rámci více kanálů: odesílání integrovaných zpráv kampaně v rámci různých kanálů, včetně e-mailu, sociálních sítí, webu a mobilních zařízení. Silverpop Engage zahrnuje funkce, které zajistí, že body kontaktu zákazníka budou integrovány a zajistí konzistentní a personalizované prostředí.
- Automatické kampaně: pomocí vizuálního nástroje pro vytváření kampaní můžete vytvářet marketingové programy od jednoduchých strategií po složité kampaně s více body kontaktu. Zahrnuje možnost odeslat automatické zprávy, když potenciální zákazník provede určitou akci, pomocí kampaní založených na individuálních akcích jednotlivých potenciálních zákazníků.
- Přidělení skóre: organizuje zákazníky a potenciální klienty na základě kritérií nakupování, demografických údajů a chování, jako jsou návštěvy webu, odesílání formulářů a interakce prostřednictvím zpráv, či na základě časových komponent včetně nedávné akce a frekvence. Když kontakty získají určité skóre, funkce marketingové automatizace je přesměrují pro příslušné navazující kroky.
- Sledování webu: sledujte, jak kontaktní osoby komunikují se Zákazníkem online, například pomocí kalkulaček, živých konverzací a tlačítek v sociálních sítích, a využijte toto chování k zařazení kontaktu do marketingového programu nebo do modelu přiřazování skóre na základě chování.
- Vstupní stránky a webové formuláře: navrhují a publikují vstupní stránky a webové formuláře zachycující informace o dotazech, které lze využít k vytváření přizpůsobených stránek.
- Reporting: k dispozici je více než 80 přizpůsobitelných reportů, které zahrnují různé marketingové kanály, včetně e-mailových kampaní, sociálních sítí a mobilních zařízení.
- Relační tabulky: uchovávají velké množství řádků dat o nákupech, účasti na událostech a aktivitách a mapují je k jednotlivým záznamům; získáte tak ucelený přehled o zákaznících. Tato data lze využít v dotazech a segmentaci, dynamickém obsahu a při personalizaci ve zprávách.
- Správa potenciálních zákazníků B2B: spravuje potenciální zákazníky a přiřazuje jim skóre, Zákazník může používat automatické funkce k podpoře zákazníků prostřednictvím kanálů a maximalizaci svého marketingového úsilí.
- Sociální sítě: organizace mohou sdílet marketingové e-mailové zprávy na sociálních sítích a vytvářet podrobné reporty o výsledcích, zveřejňovat příspěvky nebo plánovat jejich zveřejnění podle odeslání e-mailu, vložit odkaz na webovou stránku s výzvou k přeposlání příteli nebo zahrnout tento formulář do textu zprávy.
- Rozhraní API: sada rozhraní API řešení Silverpop Engage je dostupná prostřednictvím protokolů REST, SOAP a XML a využívá standardní webové protokoly (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) a formáty souborů (XML, CSV, TSV, PSV). Požadavky a reakce v reálném čase jsou zpracovávány prostřednictvím HTTP/HTTPS a dávky dat prostřednictvím FTP/FTPS.

Registrace řešení Silverpop Engage zahrnuje pět (5) domén pro odesílání, jednu (1) uživatelskou hostovací doménu a až deset prostředí. Zákazníci se závazkem k odeslání více než tří milionů e-mailových zpráv ročně obdrží vyhrazenou adresu IP.

## 2. Volitelné komponenty

Za další poplatek jsou k dispozici volitelné funkce:

- IBM Silverpop Transact for Engage – Database  
umožňuje doručovat osobní uživatelské transakční zprávy v reálném čase generované spouštěči v e-mailech, webových formulářích, vstupních stránkách nebo teleprodeji. Silverpop Engage Transact je vyhrazená architektura pro odesílání navržena konkrétně pro jedinečné potřeby transakčních nebo spouštěných zpráv, například potvrzení přijetí, výstrah, itinerářů, atd. Lze ji připojit k internímu systému, který momentálně spouští zprávy. S produktem je poskytována adresa IP a vlastní doména, sledování odkazů a doručení zpráv, správa odpovědí a sledování distribuce zpráv a činností a metriky doručení.
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication  
poskytuje funkce pro podporu používání kódu ověření jako sekundárního požadavku na přihlášení mimo kombinace uživatelského jména a hesla uživatele k udělení přístupu k účtu Silverpop Engage prostřednictvím webového prohlížeče.
- IBM Silverpop Social Sign-in  
umožňuje společnosti vytvářet webové formuláře, které nabízejí možnost registrace identity v sociální síti namísto ručního vyplnění polí formuláře. Social Sign-In využívá nebo zahrnuje technologii třetí strany poskytovanou společností Janrain. Na používání Social Sign-in se vztahují podmínky a dostupnost příslušné sociální sítě, ke které je přistupováno prostřednictvím Social Sign-in a základní technologie společnosti Janrain.
- IBM Silverpop Inbox Monitoring  
umožňuje Zákazníkům měřit obecné doručení do došlé pošty velkých Poskytovatelů internetových služeb a poskytovatelů došlé pošty v rámci několika regionů.
- IBM Silverpop Universal Behaviors  
poskytuje integraci na úrovni událostí mezi Silverpop Engage a ostatními technologickými aplikacemi. Události chování a data shromažďovaná z těchto aplikací lze uchovávat v rámci Silverpop Engage a využívat funkcemi jako programy, přidělování skóre a dotazy. Zahrnuty jsou podporované integrace s existujícími produkty IBM, tři datové toky pro další integrace a 180 dní datového úložiště.
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History  
poskytuje dalších 180 dní datového úložiště pro události pro IBM Silverpop Universal Behaviors. Jedná se o doplněk IBM Silverpop Universal Behaviors pro Zákazníky, kteří pro Universal Behaviors vyžadují větší úložiště než standardních 180 dní.
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream  
poskytuje další datový tok pro IBM Silverpop Universal Behaviors. Tato nabídka je určena pro Zákazníky, kteří vyžadují další datový tok nad rámec neomezených integrovaných datových toků produktu IBM a tři další uživatelské datové toky nebo datové toky třetí strany dostupné v rámci základní licence IBM Silverpop Universal Behaviors.
- IBM Silverpop Mobile Connector  
poskytuje integraci na úrovni systému mezi Silverpop Engage a vlastními mobilními aplikacemi Zákazníka. Integrace umožňuje uchovávání dat shromažďovaných z mobilní aplikace v rámci Silverpop Engage a jejich použití funkcemi Engage, jako jsou programy a dotazy, a také použití dat ze služby Silverpop Engage v mobilní aplikaci.
- IBM Silverpop Web Analytics Integrations  
poskytuje integraci mezi Silverpop Engage (one Org) a jedním z následujících systémů pro webové analýzy: IBM Digital Analytics, nebo Adobe Omniture.
- IBM Silverpop WebEx Integration  
poskytuje funkce produktu Engage k použití s jednou instancí Cisco WebEx. Tato integrace každý den importuje relaci účastníka a data profilu do relační tabulky Silverpop Engage. Zákazník si musí svou licenci WebEx zakoupit odděleně.

- IBM Silverpop Citrix Integration  
poskytuje funkce produktu Engage k použití s jednou instancí produktu Citrix GoToWebinar, GoToMeeting nebo GoToTraining. Tato integrace každý den importuje relaci účastníka a data profilu do relační tabulky Silverpop Engage. Zákazník si musí svou licenci Citrix zakoupit odděleně.
- IBM Silverpop Transact Magento Integration  
umožňuje směřování relevantních transakčních e-mailů instancí Magento prostřednictvím služby transakčních e-mailů Silverpop Transact. Vyžadována je také licence pro Magento, kterou si Zákazník musí zakoupit odděleně od prodejce.
- IBM Silverpop CRM Integration  
umožňuje Zákazníkům zajistit synchronizaci dat mezi určitými komerčně dostupnými systémy customer relationship management ("CRM"), například Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM a Silverpop Engage. Integrace je omezena na jednu instanci systému CRM a jednu databázi Silverpop Engage. Tato nabídka nezahrnuje integraci s produktem Scribe. Pokud je takový typ integrace požadován, je třeba použít nabídku IBM Silverpop CRM Integration with Scribe.
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe  
umožňuje Zákazníkům zajistit synchronizaci dat mezi určitými komerčně dostupnými systémy customer relationship management ("CRM") a Silverpop Engage. Integrace je omezena na jednu instanci systému CRM a jednu databázi Silverpop Engage. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe využívá nebo zahrnuje technologii třetí strany poskytovanou společností Scribe.
- IBM Silverpop Additional IP Address  
je poplatek za další adresu IP.
- IBM Silverpop Email Insights  
umožňuje uživatelům zobrazit náhled zpráv za účelem udělení si představy o jejich efektu, v rámci několika různých e-mailových klientů (včetně - nikoli však pouze - Gmailu, Outlooku, iPhoneu a Androidu), sledovat využití e-mailového klienta v rámci seznamů příjemců a optimalizovat tak e-mailové programy pro konkrétní zařízení a e-mailové klienty, které zákazníci používají, určit upřednostňované zařízení každého jednotlivého příjemce e-mailu a odesílat cílený obsah na základě těchto preferencí a automaticky aktualizovat záznamy na úrovni příjemců o další data, jako je poloha, průměrná doba využití služby a upřednostňovaný e-mailový klient nebo zařízení. "Otevření e-mailu" je registrováno pokaždé, když příjemce obdrží e-mail Zákazníka a otevře jej. "Náhled e-mailu" je registrován pokaždé, když Zákazník odešle e-mailovou šablonu této funkci k náhledu. Email Insights zahrnuje technologické komponenty poskytnuté společností Litmus.
  - Silverpop Email Insights – Bronze  
umožňuje až 10 náhledů e-mailů a 10 000 otevření e-mailů za měsíc
  - Silverpop Email Insights – Silver  
umožňuje až 50 náhledů e-mailů a 200 000 otevření e-mailů za měsíc
  - Silverpop Email Insights – Gold  
umožňuje až 500 náhledů e-mailů a 2 000 000 otevření e-mailů za měsíc
  - Silverpop Email Insights – Platinum  
umožňuje až 1 000 náhledů e-mailů a 5 000 000 otevření e-mailů za měsíc
- Navíc pokud potřeby Zákazníka překročí počet náhledů nebo otevření e-mailů poskytnutý v rámci zakoupeného balíčku, může Zákazník své množství, pro které má oprávnění, navýšit zakoupením produktu **IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview** nebo **IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens**.
- IBM Silverpop Engage Mobile  
umožňuje Zákazníkovi shromažďovat data z aplikací ve smartphonech a odesílat oznámení typu push (včetně mimo jiné na iPhone, iPad a Android). Funkce zahrnuje možnost odesílat personalizovaná oznámení typu push s akcemi, které podporují zapojení s aplikacemi ve smartphonech Zákazníka. Poskytnuta je sada SDK, která umožňuje aplikaci odesílat oznámení typu push a zároveň registrovat zařízení a odesílat události do služby Silverpop.

## Příloha B

IBM poskytuje pro nabídku IBM SaaS následující smluvu o úrovni služeb. Zákazník bere na vědomí, že smlouva o úrovni služeb nepředstavuje záruku.

### 1. Definice

- a. **Odstávka aplikace** – znamená časové období, v jehož průběhu nejsou uživatelé hostovaných částí aplikačních rozhraní IBM schopni využívat všechny aspekty Služeb, pro něž mají příslušná povolení. Aby nedošlo k pochybnostem, za "Odstávku" se nepovažuje situace, kdy jakýkoli uživatel může využívat jakýkoli aspekt Služeb, k němuž má příslušná oprávnění.
- b. **Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb** – představují náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Toto Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb budou poskytnuty formou kreditu nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci Služeb.
- c. **Nárok** – označuje nárok, který Zákazník uplatnil u společnosti IBM na základě smlouvy o úrovni služeb v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo úrovně služeb.
- d. **Smluvní měsíční období** – znamená každý celý měsíc v průběhu období poskytování Služby, počítáno od 0:00 východního času USA prvního dne měsíce až do 23:59 východního času USA posledního dne měsíce.
- e. **Odstávka zpracování dat** – znamená časové období, během něhož Služba není schopna shromažďovat data prostřednictvím funkcí Služby pro zpracování dat.
- f. **Odstávka** – označuje Odstávku aplikace nebo Odstávku zpracování dat. Odstávka dále zahrnuje časové období, kdy služba IBM SaaS není schopna odesílat nebo přijímat data prostřednictvím funkcí pro zpracování dat IBM SaaS. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy služba IBM SaaS není dostupná v důsledku:
  - (1) plánovaného nebo ohlášeného výpadku z důvodu údržby;
  - (2) událostí či příčin, nad nimiž nemá IBM kontrolu (například přírodní katastrofa, výpadky sítě Internet, mimořádná údržba, jednání či opomenutí poskytovatele služeb Internetu nebo telekomunikačních služeb atd.);
  - (3) problémů s aplikacemi, zařízeními či daty Zákazníka nebo problémů s aplikacemi, zařízeními či daty nějaké třetí strany;
  - (4) Zákazníkovy nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platforem pro přístup ke Cloud Service; nebo
  - (5) skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež Zákazník poskytl IBM nebo jež nějaká třetí strana poskytla IBM jeho jménem.
- g. **Událost** – znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo úrovně služeb.
- h. **Služba** – znamená IBM SaaS, na kterou se vztahuje tato úroveň služeb.
- i. **Úroveň služeb** – označuje standard uvedený níže, jímž IBM měří úroveň služeb, kterou stanoví v této úrovni služeb.

### 2. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

- a. Chce-li Zákazník uplatnit Nárok, musí mít u IBM střediska technické podpory zaregistrován požadavek na podporu se Závažností 1 (jak je definováno níže v části Technická podpora) pro každou Událost, a to do dvaceti čtyř (24) hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že Událost měla dopad na jeho užívání Služby. Zákazník musí poskytnout všechny potřebné informace týkající se Události a přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení Události.
- b. Zákazník musí Nárok na Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb uplatnit do tří (3) pracovních dní po uplynutí Smluvního měsíčního období, v němž Nárok vznikl.

- c. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházejí z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který Zákazník nahlásil jako čas, kdy byl Odstávkou poprvé dotčen. Nahlásí-li Zákazník nějakou Událost Odstávky aplikace a souběžně se vyskytne Událost Odstávky zpracování dat, bude IBM tato dvě překrývající se období považovat nikoliv za dvě samostatná, ale za jedno období Odstávky. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházející z Úrovně služeb dosažené během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. IBM nebude poskytovat vícenásobné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb u stejné Události ve stejném Smluvním měsíčním období.
- d. Celkové přiznané Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout dvacet procent (20 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který Zákazník zaplatil IBM za Službu.

### 3. Úrovně služeb

Dostupnost služby IBM SaaS během Smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období	Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
99 % – 99,949 %	2 %
98 % – 98,999 %	5 %
97 % – 97,999 %	10 %
Méně než 97,000 %	20 %

Procento dostupnosti se vypočítá jako: (a) celkový počet minut v rámci Smluvního měsíčního období minus (b) celkový počet minut Odstávky za Smluvní měsíční období, děleno (c) celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

Příklad: celkový počet minut Odstávky = 50 minut za Smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 50 minut Odstávky = 43 150 minut <hr/> Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro Dosaženou úroveň služeb 99,884 %
--	---

### 4. Další informace o této smlouvě o úrovni služeb

Tato smlouva o úrovni služeb je dostupná pouze pro Zákazníky IBM a nevztahuje se na nároky uplatněné uživateli, hosty, účastníky a povolenými návštěvníky Služby, ani na jakékoli beta verze nebo zkušební verze služeb, které IBM poskytuje. Smlouva o úrovni služeb se vztahuje pouze na Služby užívané v produktivním prostředí. Nevztahuje se na neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - testování, zotavení z havárie, zajištění kvality a vývojového prostředí.