

Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS



IBM Silverpop Engage

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

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

Tieto Podmienky používania sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement alebo zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, podľa toho, ktorá sa uplatňuje, (ďalej len „Zmluva“) a spoločne s Podmienkami používania tvoria úplnú zmluvu.

1. IBM SaaS

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

- IBM Silverpop Engage – správa
- IBM Silverpop Engage – databáza
- IBM Silverpop Transact for Engage – databáza
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – menej ako 1 milión databázových záznamov
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – menej ako 5 miliónov databázových záznamov
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – neobmedzený počet databázových záznamov
- IBM Silverpop 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. Platobné metriky

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

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

všetky udalosti, ktoré sa vyskytnú počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.

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

3. Poplatky a fakturácia

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

3.1 Poplatky za nastavenie a poplatky On Demand

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

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup and IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup
Táto služba aktualizuje prostredie IBM SaaS tak, aby používalo dodatočnú Identitu reputácie nad rámec poskytnutý produktom IBM Silverpop Engage.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup
Táto služba aktualizuje prostredie IBM SaaS tak, aby integrovalo jednu inštanciu špecifickej inštancie CRM s jednou databázou Silverpop Engage.
- c. IBM Silverpop Additional Environment Setup a IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup
Táto služba poskytuje Zákazníkovi ďalšiu organizáciu Silverpop Engage (nezávislé prostredie nakonfigurované v prostredí služby Engage zvyčajne na pridanie ďalšej spoločnosti alebo divízie).
- d. IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) Setup a IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) On Demand Setup
Táto služba poskytuje jeden deň školení v oblasti služby Silverpop Engage. Každý deň zahŕňa maximálne osem hodín inštruktáže a praxe (vrátane viacerých krátkych prestávok a hodinovej obedňajšej prestávky). Program sa môže prispôbiť témam, ktoré si chce Zákazník osvojiť. Toto školenie sa poskytuje vo forme webového seminára alebo v schválenom zariadení IBM.
- e. IBM Silverpop Fast Start Setup
Táto služba zahŕňa maximálne 15 hodín vzdialených konzultácií k produktu pre nového Zákazníka služby Silverpop Engage. V rámci týchto konzultácií sa bude poskytovať poradenstvo pre úvodné nastavenie a rozšírené školenie vo forme plánovaných schôdzí zameraných na rôzne témy vrátane poskytnutia služby, úvodu do používania, úvodného načítania údajov, úvodného rozosielania správ, vopred pripravených výkazov a povolenia ďalších rozšírených funkcií produktu Silverpop Engage v súlade s potrebami Zákazníka. Doba programu sa musí využiť počas prvých 90 dní od úvodného nastavenia prostredia Silverpop.
- f. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup
Táto služba zahŕňa maximálne 30 hodín vzdialených konzultácií k produktu pre nového Zákazníka služby Silverpop Engage. V rámci týchto konzultácií sa bude poskytovať poradenstvo pre úvodné nastavenie a rozšírené školenie vo forme plánovaných schôdzí zameraných na rôzne témy vrátane

poskytnutia služby, úvodu do používania, úvodného načítania údajov, úvodného rozosielania správ, vopred pripravených výkazov a povolenia ďalších rozšírených funkcií produktu Silverpop Engage v súlade s potrebami Zákazníka. Doba programu sa musí využiť počas prvých 90 dní od úvodného nastavenia prostredia Silverpop.

g. IBM Silverpop Customer Enablement Setup

V rámci tejto služby sa poskytuje až 300 hodín vzdialených konzultácií pre produkt a technických konzultácií, odporúčané postupy a poradenstvo ohľadne odporúčaného používania riešenia IBM Silverpop Engage. Služba bude zahŕňať objavovanie, zostavenie projektového plánu a plánu prostriedkov, konzultácie, plánovanie a návrh integrácie, dokumentáciu a projektový manažment v súlade s dohodou so Zákazníkom. V rámci tejto služby sa tiež poskytuje maximálne 50 hodín vzdialených spravovaných služieb vrátane importovania zoznamov a pošty, správy segmentácie, vytvorenia modelu hodnotenia, prípravy/konfigurácie aktív, nasadenia kampane, vytvárania zostáv a ďalších aktivít v produkte v mene Zákazníka. Štandardný cyklus Silverpop pre riadené služby je 5 pracovných dní v prípade štandardných jednoduchých poštových udalostí. V prípade niektorých aktivít sa môžu vyžadovať dlhšie produkčné cykly. Táto služba sa musí využiť do 12 mesiacov od jej zakúpenia.

h. IBM Silverpop Managed Enablement Setup

V rámci tejto služby sa poskytuje až 150 hodín vzdialených konzultácií pre produkt a technických konzultácií, odporúčané postupy a poradenstvo ohľadne odporúčaného používania riešenia IBM Silverpop Engage. Služba bude zahŕňať objavovanie, zostavenie projektového plánu a plánu prostriedkov, konzultácie, plánovanie a návrh integrácie, dokumentáciu a projektový manažment v súlade s dohodou so Zákazníkom. V rámci tejto služby sa tiež poskytuje až 250 hodín vzdialených spravovaných služieb vrátane importu zoznamov a pošty, správy segmentácie, vytvorenia modelu hodnotenia, prípravy/konfigurácie aktív, nasadenia kampane, vytvárania zostáv a ďalších aktivít v produkte v mene Zákazníka. Štandardný cyklus Silverpop pre riadené služby je 5 pracovných dní v prípade štandardných jednoduchých poštových udalostí. V prípade niektorých aktivít sa môžu vyžadovať dlhšie produkčné cykly. Táto služba sa musí využiť do 12 mesiacov od jej zakúpenia.

i. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup

V rámci tejto služby sa poskytuje až 75 hodín vzdialených konzultácií pre produkt a technických konzultácií, odporúčané postupy a poradenstvo ohľadne odporúčaného používania riešenia IBM Silverpop Engage. Služba môže zahŕňať objavovanie, zostavenie projektového plánu a plánu prostriedkov, konzultácie, plánovanie a návrh integrácie, dokumentáciu a projektový manažment podľa dohody so Zákazníkom. Táto služba sa musí využiť do 6 mesiacov od jej zakúpenia.

j. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup

V rámci tejto služby sa poskytuje až 175 hodín vzdialených konzultácií pre produkt a technických konzultácií, odporúčané postupy a poradenstvo ohľadne odporúčaného používania riešenia IBM Silverpop Engage. Služba môže zahŕňať objavovanie, zostavenie projektového plánu a plánu prostriedkov, konzultácie, plánovanie a návrh integrácie, dokumentáciu a projektový manažment podľa dohody so Zákazníkom. Táto služba sa musí využiť do 12 mesiacov od jej zakúpenia.

k. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup

V rámci tejto služby sa poskytuje až 300 hodín vzdialených konzultácií pre produkt a technických konzultácií, odporúčané postupy a poradenstvo ohľadne odporúčaného používania riešenia Silverpop Engage. Služba môže zahŕňať objavovanie, zostavenie projektového plánu a plánu prostriedkov, konzultácie, plánovanie a návrh integrácie, dokumentáciu a projektový manažment podľa dohody so Zákazníkom. Táto služba sa musí využiť do 12 mesiacov od jej zakúpenia.

l. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup

V rámci tejto služby sa poskytuje maximálne 50 hodín vzdialene poskytovaných spravovaných služieb vrátane importovania zoznamov a pošty, správy segmentácie, vytvorenia modelu hodnotenia, prípravy/konfigurácie aktív, nasadenia kampane, vytvárania zostáv a ďalších aktivít v produkte v mene Zákazníka. Štandardný cyklus Silverpop pre riadené služby je 5 pracovných dní v prípade štandardných jednoduchých poštových udalostí. V prípade niektorých aktivít sa môžu vyžadovať dlhšie produkčné cykly. Táto služba sa musí využiť do 6 mesiacov od jej zakúpenia.

m. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup

V rámci tejto služby sa poskytuje maximálne 150 hodín vzdialene poskytovaných spravovaných služieb vrátane importovania zoznamov a pošty, správy segmentácie, vytvorenia modelu hodnotenia, prípravy/konfigurácie aktív, nasadenia kampane, vytvárania zostáv a ďalších aktivít v produkte v mene Zákazníka. Štandardný cyklus Silverpop pre riadené služby je 5 pracovných dní v prípade štandardných jednoduchých poštových udalostí. V prípade niektorých aktivít sa môžu vyžadovať dlhšie produkčné cykly. Táto služba sa musí využiť do 12 mesiacov od jej zakúpenia.

n. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup

V rámci tejto služby sa poskytuje maximálne 250 hodín vzdialene poskytovaných spravovaných služieb vrátane importovania zoznamov a pošty, správy segmentácie, vytvorenia modelu hodnotenia, prípravy/konfigurácie aktív, nasadenia kampane, vytvárania zostáv a ďalších aktivít v produkte v mene Zákazníka. Štandardný cyklus Silverpop pre riadené služby je 5 pracovných dní v prípade štandardných jednoduchých poštových udalostí. V prípade niektorých aktivít sa môžu vyžadovať dlhšie produkčné cykly. Táto služba sa musí využiť do 12 mesiacov od jej zakúpenia.

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

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

p. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services

Táto služba zahŕňa maximálne 15 hodín vzdialeného poradenstva k produktu vrátane zriadenia mobilného konta, školenia v oblasti mobilných funkcií pre marketingových pracovníkov, maximálne jednej hodiny školenia v oblasti implementácie pre vývojárov a otázky a odpovede týkajúce sa produktu prostredníctvom elektronickej pošty, telefónu alebo schôdze. Táto služba sa musí využiť do 90 dní od jej zakúpenia.

q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services

Táto služba zahŕňa kombináciu nasledujúcich súčastí: maximálne 20 hodín otázok a odpovedí prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefónu, úvodné testovanie akceptovania implementácie automatických oznámení pre ľubovoľné dve natívne aplikácie využívajúce služby oznámení systému Android alebo iOS, maximálne jedna hodina školení v oblasti vzdialenej konzoly pre marketingových pracovníkov a školenia v oblasti implementácie pre vývojárov. Táto služba sa musí využiť do 90 dní od jej zakúpenia.

r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services

Táto služba zahŕňa kombináciu nasledujúcich súčastí: maximálne 30 hodín otázok a odpovedí prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefónu, voliteľné 30-minútové schôdzky každý týždeň, úvodné testovanie akceptovania implementácie automatických oznámení pre ľubovoľné štyri natívne aplikácie využívajúce služby oznámení systému Android alebo iOS, maximálne dve hodiny poskytovania služieb v oblasti stratégie pri kampani automatických oznámení, maximálne jedna hodina podpory pri integrácii softvéru so softvérom IBM alebo tretej strany kompatibilným so službou IBM Silverpop Engage Mobile. Táto služba sa musí využiť do 90 dní od jej zakúpenia.

3.2 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastkové mesačné poplatky, ako sú definované v Transakčnom dokumente, sa môžu účtovať pomerne.

3.3 Poplatky za prekročenie limitu

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

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

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

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

V prípade Zákazníkov využívajúcich možnosť obdobia postupnej implementácie sa s každým obdobím bude zaobchádzať rovnako ako s dobou predplatného a budú sa uplatňovať rovnaké princípy.

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

a. Príklad 1:

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

b. Príklad 2:

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

4. Pokračujúce predplatné na služby

4.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

Táto služba je určená pre Zákazníkov samostatne prevádzkujúcich službu na nových trhoch alebo stredne veľké spoločnosti snažiace sa vybudovať pevné základy a zaviesť spoľahlivé zásady. Táto ponuka predstavuje 12-mesačný program spolupráce s konzultantom Silverpop. Táto spolupráca nie je zameraná na samotnú prácu na projektoch, ale na nepretržité štruktúrované poradenstvo zo strany konzultanta Silverpop. Doba poskytovania služby nepresiahne 4 hodiny za mesiac.

4.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

Táto služba je určená pre Zákazníkov samostatne prevádzkujúcich službu na nových trhoch alebo stredne veľké spoločnosti snažiace zlepšiť svoje schopnosti a odborné vedomosti v oblasti e-mailového marketingu. Táto ponuka predstavuje 12-mesačný program spolupráce s konzultantom Silverpop. Táto spolupráca nie je zameraná na samotnú prácu na projektoch, ale na nepretržité štruktúrované poradenstvo a vzdelávanie zo strany konzultanta Silverpop. Doba poskytovania služby nepresiahne 7 hodín za mesiac.

4.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

Táto služba sa poskytuje prostredníctvom konzultanta Silverpop podporujúceho partnerov. Jej účelom je poskytnúť poradenstvo v oblasti produktu s cieľom urýchliť prijatie funkcií a postupov automatizácie marketingových operácií. Táto ponuka predstavuje 12-mesačný program zahŕňujúci pomoc partnerom pri klientských projektoch. Táto služba nie je zameraná na samotnú prácu na projektoch, ale na nepretržité štruktúrované poradenstvo a vzdelávanie zo strany konzultanta Silverpop. Doba poskytovania služby nepresiahne 12 hodín za rok.

4.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

Táto služba zahŕňa maximálne 15 hodín (celkovo za rok) otázok a odpovedí prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefónu.

4.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

Táto služba zahŕňa kombináciu nasledujúcich súčastí: maximálne 30 hodín (celkovo za rok) otázok a odpovedí prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefónu, maximálne dva cykly testovania akceptovania implementácie automatických oznámení, maximálne 5 hodín poradenstva v súvislosti s používaním konzoly a celkovej stratégie v oblasti automatických oznámení.

4.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Táto služba zahŕňa kombináciu nasledujúcich súčastí: maximálne 40 hodín (celkovo za rok) otázok a odpovedí prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefónu, maximálne štyri cykly testovania akceptovania implementácie automatických oznámení za rok, prioritné odpovede na žiadosti o podporu, maximálne dve hodiny (celkovo za rok) podpory v súvislosti so sezónnymi marketingovými aktivitami, maximálne 10 hodín (celkovo za rok) poradenstva v súvislosti s používaním konzoly a celkovej stratégie v oblasti automatických oznámení, voliteľné 30-minútové schôdzky za týždeň s cieľom diskutovať o cieľových kľúčových indikátoroch výkonnosti a dlhodobých a krátkodobých cieľoch v oblasti aplikácií a automatických oznámení.

5. Voľby obnovenia Doby predplatného IBM SaaS

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

5.1 Automatické obnovenie

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

5.2 Vyžadované obnovenie

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

6. Technická podpora

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

Informácie o technickej podpore, definície záväzností a prepojenia na posielanie žiadostí o podporu pre službu IBM Silverpop Engage sú k dispozícii na nasledujúcej adrese:

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

7. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

7.1 Aktivačný softvér

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

7.2 Súlad s programom Bezpečný prístav a Ochranou údajov v EÚ

Spoločnosť IBM podlieha certifikačnému programu Bezpečný prístav medzi Spojenými štátmi a Európskou úniou, ktorý je vydaný Ministerstvom obchodu Spojených štátov a vzťahuje sa na

zhromažďovanie, používanie a uchovávanie údajov zhromaždených z Európskej únie. Bližšie informácie o Bezpečnom prístave alebo prístup k certifikačnému vyhláseniu IBM nájdete na stránkach <http://www.export.gov/safeharbor/>.

IBM Silverpop CRM Integration with Scribe sa spolieha na technológiu tretej strany poskytnutú spoločnosťou Scribe alebo zahŕňa túto technológiu. Informácie o stave certifikácie spoločnosti Scribe v programe Bezpečný prístav sú k dispozícii na stránke <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Social Sign-In sa spolieha na technológiu tretej strany poskytnutú spoločnosťou Janrain alebo zahŕňa túto technológiu. Informácie o stave certifikácie spoločnosti Janrain v programe Bezpečný prístav sú k dispozícii na stránke <http://www.export.gov/safeharbor/>.

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

7.3 Zhromažďovanie údajov

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

Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že IBM môže v rámci svojich štandardných prevádzkových operácií a podpory služby IBM SaaS zhromažďovať osobné informácie od Zákazníka (ako aj zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka) súvisiace s používaním služby IBM SaaS prostredníctvom technológií sledovania a iných technológií. Spoločnosť IBM zhromažďuje tieto informácie s cieľom získať štatistické informácie o používaní služby a informácie o efektívnosti služby IBM SaaS na účely zlepšenia užívateľských skúseností alebo prispôsobenia komunikácie medzi Zákazníkom a spoločnosťou IBM. Zákazník potvrdzuje, že získa alebo získal súhlas so spracovaním získaných osobných informácií na vyššie uvedené účely spoločnosťou IBM v rámci spoločnosti IBM, iných spoločností zo skupiny spoločností IBM a ich zmluvných dodávateľov v ľubovoľnej krajine, v ktorej spoločnosť IBM, jej dcérske spoločnosti alebo zmluvní dodávatelia pôsobia, v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Spoločnosť IBM vyhovie všetkým požiadavkám zo strany zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka v súvislosti s prístupom k získaným osobným informáciám, ich aktualizáciou, opravou alebo odstránením.

7.4 Miesta s daňovým zvýhodnením

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

7.5 Distribučné zoznamy

Zákazník nebude so službou IBM SaaS používať žiadne distribučné zoznamy zahrňujúce osoby, ktoré mu neudelili povolenie a to, aby ich zahrnul do týchto zoznamov na účely posielania e-mailových komunikácií špecificky od Zákazníka, pokiaľ Zákazník nemá existujúci obchodný alebo osobný vzťah s týmito osobami. V každej správe musí Zákazník poskytnúť platný mechanizmus na odhlásenie sa z odberu.

7.6 Žiadny ďalší predaj

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

7.7 Uchovávanie údajov

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

7.8 Vyhlásenia týkajúce sa kódu tretej strany

IBM SaaS zahŕňa nasledujúci softvér, ktorý nesmie byť použitý na nekalé účely: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson a packtag.

Príloha A

1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage je cloudová digitálna marketingová platforma, ktorá podporuje všesmerový marketing a správu potenciálnych zákazníkov. Silverpop Engage využíva údaje o zákazníkoch a o správaní sa jednotlivcov, ktoré získava z rozličných zdrojov, s cieľom informovať a viesť prispôbené interakcie v reálnom čase v mene Zákazníka.

V rámci predplateného IBM Silverpop Engage získate nasledujúce funkcie:

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

formáty súborov (XML, CSV, TSV, PSV). Požiadavky a odpovede v reálnom čase sa spracovávajú cez protokoly HTTP/HTTPS a dávky údajov sa spracovávajú cez protokoly FTP/FTPS.

Predplatné služby Silverpop Engage zahŕňa päť (5) odosielačích domén, jednu (1) hosťovú doménu s vlastnou značkou a maximálne desať prostredí. Zákazníci s oprávnením poslať viac ako tri milióny e-mailových správ za rok majú právo získať vyhradenú IP adresu.

2. Voliteľné funkcie

Voliteľné funkcie sú k dispozícii za ďalší poplatok:

- IBM Silverpop Transact for Engage – databáza
Umožňuje v reálnom čase poskytovať transakčné správy typu one-to-one s vlastnou značkou generované spúšťačmi v e-mailoch, webových formulároch, na úvodných stránkach alebo v rámci telemarketingu. Silverpop Engage Transact je vyhradená architektúra odosielačích správ vytvorená výslovne pre jedinečné potreby správ odosielačích na základe transakcií alebo spúšťačov, napríklad potvrdení o prijatí, oznámení, výstrah, itinerárov a podobne. Môže byť pripojená k vnútornému systému, ktorý spúšťa tieto správy. Spolu s produktom sa poskytuje IP adresa a vlastná doména, sledovanie prepojení a doručovania správ, správa oznámení o nedoručení a odpovedí a sledovanie distribúcie správ, aktivít a metrik doručovania.
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
poskytuje funkciu na podporu používania autentifikačného kódu ako druhej prihlasovacej požiadavky dopĺňajúcej kombináciu meno užívateľa/heslo za účelom poskytnutia prístupu k účtu Silverpop Engage cez webový prehliadač.
- IBM Silverpop Social Sign-in
umožňuje spoločnosti vytvoriť webové formuláre, ktoré namiesto manuálneho vyplňania polí vo formulári poskytujú možnosť registrácie identity v sociálnej sieti. Social Sign-In sa spolieha na technológiu tretej strany poskytnutú spoločnosťou Janrain alebo zahŕňa túto technológiu. Používanie technológie Social Sign-in sa riadi príslušnými podmienkami a dostupnosťou príslušných sociálnych sietí, ku ktorým sa pristupuje prostredníctvom funkcie Social Sign-In a súvisiacej technológie od spoločnosti Janrain.
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
umožňuje Zákazníkom merať všeobecné doručovanie správ na strane veľkých poskytovateľov internetových služieb a poskytovateľov poštových schránok vo viacerých oblastiach.
- IBM Silverpop Universal Behaviors
poskytuje integráciu na úrovni udalostí medzi produktom Silverpop Engage a ďalšími technologickými aplikáciami. Údaje a udalosti súvisiace so správaním zhromaždené z týchto aplikácií je možné uložiť v produkte Silverpop Engage a môžu ich využívať funkcie, ako sú napríklad programy, hodnotenie a dotazy. Zahnuté sú podporované integrácie s existujúcimi produktmi IBM, tri toky údajov pre ďalšie integrácie a 180 dní úložného priestoru pre údaje.
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History
poskytuje ďalších 180 dní úložného priestoru pre údaje udalostí pre produkt IBM Silverpop Universal Behaviors. Toto je doplnok produktu IBM Silverpop Universal Behaviors určený pre zákazníkov, ktorí vyžadujú úložný priestor pre údaje na dlhšie obdobie ako štandardných 180 dní, ktoré sa uplatňuje v prípade produktu Universal Behaviors.
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream
Poskytuje ďalší tok údajov pre službu IBM Silverpop Universal Behaviors. Táto služba je určená pre tých Zákazníkov, ktorí potrebujú ďalší tok údajov nad rámec neobmedzených tokov údajov integrovaných produktov IBM a troch ďalších tokov údajov tretích strán alebo vlastných tokov údajov, ktoré sa poskytujú na základe základnej licencie pre produkt IBM Silverpop Universal Behaviors.
- IBM Silverpop Mobile Connector
Poskytuje integráciu medzi službou Silverpop Engage a vlastnou mobilnou aplikáciou Zákazníka na systémovej úrovni. Táto integrácia umožňuje ukladať údaje zhromaždené z mobilnej aplikácie v službe Silverpop Engage a používať ich funkciami produktu Engage, ako sú napríklad programy a dotazy, a údaje z produktu Silverpop Engage umožňuje používať v mobilnej aplikácii.

- IBM Silverpop Web Analytics Integrations
poskytuje integráciu medzi produktom Silverpop Engage (jedna organizácia) a jedným z nasledujúcich systémov na analýzu webu: IBM Digital Analytics alebo Adobe Omniture.
- IBM Silverpop WebEx Integration
Umožňuje použiť funkcie produktu Engage v jednej inštancii prostredia Cisco WebEx. V rámci tejto integrácie sa každodenne importujú údaje o reláciách účastníkov a údaje profilov do relačnej tabuľky Silverpop Engage. Zákazník musí licenciu pre prostredie WebEx zakúpiť samostatne.
- IBM Silverpop Citrix Integration
Umožňuje použiť funkcie produktu Engage v jednej inštancii produktu Citrix GoToWebinar, GoToMeeting alebo GoToTraining. V rámci tejto integrácie sa každodenne importujú údaje o reláciách účastníkov a údaje profilov do relačnej tabuľky Silverpop Engage. Zákazník musí licenciu pre prostredie Citrix zakúpiť samostatne.
- IBM Silverpop Transact Magento Integration
Umožňuje smerovanie príslušných transakčných e-mailov vygenerovaných inštanciou Magento cez službu transakčných e-mailov Silverpop Transact. Vyžaduje sa aj licencia pre produkt Magento, ktorú musí Zákazník zakúpiť samostatne od príslušného predajcu.
- IBM Silverpop CRM Integration
Umožní Zákazníkovi zabezpečiť synchronizáciu údajov medzi niektorými komerčne dostupnými systémami na správu vzťahov so zákazníkmi (CRM), ako sú Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM a Silverpop Engage. Integrácia je obmedzená na jednu inštanciu systému CRM a jednu databázu produktu Silverpop Engage. Táto ponuka nezahŕňa integráciu s produktom Scribe. Ak Zákazník vyžaduje tento typ integrácie, mal by zakúpiť ponuku služby IBM Silverpop CRM Integration with Scribe.
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
Umožní Zákazníkovi zabezpečiť synchronizáciu údajov medzi niektorými komerčne dostupnými systémami na správu vzťahov so zákazníkmi (CRM) a službou Silverpop Engage. Integrácia je obmedzená na jednu inštanciu systému CRM a jednu databázu produktu Silverpop Engage. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe sa spolieha na technológiu tretej strany poskytnutú spoločnosťou Scribe alebo zahŕňa túto technológiu.
- IBM Silverpop Additional IP Address
je poplatok za ďalšiu IP adresu.
- IBM Silverpop Email Insights
umožňuje užívateľom zobraziť náhľad vzhľadu a dojmu z e-mailových správ odosielaných v rámci rozličných e-mailových klientov (vrátane, ale bez obmedzenia na Gmail, Outlook, iPhone a Android), sledovať využitie e-mailových klientov v poštových zoznamoch a vďaka tomu optimalizovať e-mailové programy na základe špecifických zariadení a e-mailových klientov, ktoré zákazníci využívajú, určiť preferované zariadenie každého adresáta správy, odosielať ciele obsah na základe týchto preferencií a automaticky aktualizovať záznamy na úrovni adresátov o doplnkové údaje ako zemepisné umiestnenie, priemerný čas zapojenia a preferovaný e-mailový klient alebo zariadenie. Zakaždým, keď adresát správy dostane e-mail od Zákazníka a otvorí ho, zaregistruje sa atribút 'e-mail otvorený'. Atribút 'náhľad e-mailu' sa zaregistruje zakaždým, keď Zákazník odovzdá šablónu e-mailu do tejto funkcie za účelom zobrazenia náhľadu. Email Insights zahŕňa technologické komponenty poskytované spoločnosťou Litmus.
 - Silverpop Email Insights – Bronze
poskytuje do 10 zobrazení náhľadu e-mailu a do 10 000 otvorení e-mailu mesačne
 - Silverpop Email Insights – Silver
poskytuje do 50 zobrazení náhľadu e-mailu a do 200 000 otvorení e-mailu mesačne
 - Silverpop Email Insights – Gold
poskytuje do 500 zobrazení náhľadu e-mailu a do 2 000 000 otvorení e-mailu mesačne
 - Silverpop Email Insights – Platinum
poskytuje do 1 000 zobrazení náhľadu e-mailu a do 5 000 000 otvorení e-mailu mesačne

- Ak Zákazník presiahne počet zobrazení náhľadu e-mailov alebo otvorení e-mailov poskytovaný v rámci ním zakúpeného balíka, zakúpením služby **IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview** alebo **IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens** môže podľa potreby rozšíriť počet svojich oprávnení.
- IBM Silverpop Engage Mobile
Umožní Zákazníkovi zhromažďovať údaje z aplikácií pre smartfóny a posielat' automatické oznámenia (vrátane, ale bez obmedzenia na, zariadení iPhone, iPad a Android). Funkcie zahŕňajú schopnosť posielat' prispôsobené automatické oznámenia s akciami podporujúcimi prít'azlivosť aplikácie pre smartfóny Zákazníka. Poskytuje sa aj balík SDK umožňujúci aplikácii posielat' automatické oznámenia, ako aj zaregistrovat' zariadenie a posielat' udalosti do služby Silverpop.

Príloha B

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

1. Definície

- a. **Doba výpadku aplikácie** – predstavuje časové obdobie, počas ktorého užívateľa tých častí aplikačného rozhrania, ktoré sú hostované na systémoch IBM, nemohli používať žiadne aspekty Služby, pre ktoré majú príslušné oprávnenia. Pre vylúčenie pochybností, za „Dobu výpadku“ sa nepovažuje obdobie, počas ktorého ľubovoľný užívateľ mohol používať ľubovoľný aspekt Služby, pre ktorý má príslušné oprávnenia.
- b. **Kredit za nedostupnosť** – znamená náprava, akú IBM poskytne za platnú Reklamáciu. Kredit za nedostupnosť sa uplatní vo forme dobropisu alebo zľavy z budúcej faktúry za registračné poplatky Služby.
- c. **Žiadosť** – predstavuje sťažnosť doručенú IBM zo strany Zákazníka v súlade so Zmluvou o úrovni poskytovaných služieb a v súvislosti s nesplnením Úrovne služieb za Zmluvný mesiac.
- d. **Zmluvný mesiac** – predstavuje každý celý mesiac počas obdobia merania, počnúc 0:00 Východného času USA v prvý deň daného mesiaca a končiac 23:59 Východného času USA v posledný deň daného mesiaca.
- e. **Výpadok spracovania údajov** – predstavuje časový úsek, počas ktorého služba nie je schopná zhromažďovať údaje prostredníctvom prvkov Služby určených na spracovanie údajov.
- f. **Doba výpadku** – predstavuje Výpadok aplikácie alebo Výpadok spracovania údajov. Doba výpadku zahŕňa tiež časové obdobie, počas ktorého služba IBM SaaS nedokáže posilať alebo prijímať údaje prostredníctvom prvkov spracovania vstupných údajov služby IBM SaaS. Doba výpadku nezahŕňa časový úsek, počas ktorého nie je služba IBM SaaS k dispozícii z dôvodu:
 - (1) plánovaného alebo oznámeného výpadku z dôvodu údržby
 - (2) udalostí alebo príčin, ktoré spoločnosť IBM nedokáže ovplyvniť (napr. prírodné katastrofy, výpadky internetu, núdzová údržba, konanie alebo nekonanie zo strany poskytovateľov internetových služieb alebo telekomunikačných operátorov, atď.);
 - (3) problémov spôsobených aplikáciami, zariadeniami alebo údajmi Zákazníka alebo tretej strany
 - (4) nesplnenia požiadaviek v oblasti konfigurácie systémov a podporovaných platforiem, ktoré sú vyžadované pri prístupe k Službe zo strany Zákazníka
 - (5) dodržania návrhov, špecifikácií a pokynov, ktoré IBM poskytol Zákazník alebo tretia strana v mene Zákazníka, zo strany IBM
- g. **Udalosť** – predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovanej služby.
- h. **Služba** – predstavuje službu IBM SaaS, na ktorú sa táto zmluva SLA vzťahuje.
- i. **Úroveň poskytovanej služby** – predstavuje nižšie definovaný štandard, na základe ktorého spoločnosť IBM meria úroveň služby, ktorú poskytuje podľa tejto SLA.

2. Kredity za nedostupnosť

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

prekrývajúce sa obdobia Doby výpadku považovať za jedno obdobie Doby výpadku, a nie za dve samostatné obdobia Doby výpadku. Za každú platnú Žiadosť spoločnosť IBM udelí najvyšší možný Kredit za nedostupnosť na základe celkovej dosiahnutej Úrovne služieb za daný Zmluvný mesiac, ako je uvedené v tabuľke nižšie. IBM neudelí viacero Kreditov za nedostupnosť v súvislosti s rovnakou Udalosťou v priebehu jedného Zmluvného mesiaca.

- d. Celkový počet Kreditov za nedostupnosť udelených za ktorýkoľvek Zmluvný mesiac za žiadnych okolností nepresiahne 20 percent (20 %) jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku, ktorý Zákazník zaplatí spoločnosti IBM za poskytovanie Služby.

3. Úrovne služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca

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

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

Príklad: celkovo 50 minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci

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

4. Ďalšie informácie o tejto Zmluve o úrovni poskytovaných služieb

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