

## IBM Silverpop Engage

Käyttöehdot (ToU-ehdot) koostuvat tästä asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – SaaS-tuotteita koskevat ehdot (SaaS-tuotteita koskevat ehdot) ja asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – Yleiset ehdot (Yleiset ehdot), joka on saatavana seuraavasta URL-osoitteesta: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Mahdollisissa ristiriitatilanteissa SaaS-tuotteita koskevat ehdot ovat etusijalla Yleisiin ehtoihin nähden. Asiakas hyväksyy ToU-ehdot tilaamalla tai ottamalla käyttöön IBM SaaS -tuotteen.

ToU-ehtoja koskevat soveltuvin osin IBM:n kansainvälisen Passport Advantage -sopimuksen, IBM:n kansainvälisen Passport Advantage Express -sopimuksen tai IBM:n kansainvälisen Valikoituja IBM Software as a Service (SaaS) -tuotteita koskevan sopimuksen (Sopimus) ehdot, jotka yhdessä ToU-ehtojen kanssa muodostavat kokonaissopimuksen.

### 1. IBM SaaS

Nämä SaaS-tuotteita koskevat ehdot koskevat seuraavia IBM SaaS -tuotteita:

- 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. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan seuraavia mittayksiköitä Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla:

- Käyttöoikeus** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Käyttöoikeus tarkoittaa oikeutta käyttää IBM SaaS -tuotetta. Asiakkaan on hankittava Käyttöoikeus voidakseen käyttää IBM SaaS -tuotetta Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden aikana.
- Osoitteellinen laite** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Osoitteellinen laite tarkoittaa laitetta, johon IBM SaaS -tuote voi lähettää viestejä laitteeseen asennetun sovelluksen avulla. Jokainen sovelluksen asennus, johon IBM SaaS -tuote voi lähettää viestejä, lasketaan erilliseksi Osoitteelliseksi laitteeksi. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana raportoimien Osoitteellisten laitteiden määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- Sovellusilmentymä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Sovellusilmentymän käyttöoikeus on pakollinen kutakin IBM SaaS -tuotteeseen yhdistettyä Sovelluksen ilmentymää kohden. Jos Sovelluksessa on useita komponentteja, joista kullakin on erillinen tarkoituksensa ja/tai käyttäjäjoukkonsa ja joista kukin voidaan yhdistää IBM SaaS -tuotteeseen tai asettaa sen hallintaan, jokainen tällainen komponentti katsotaan erilliseksi sovellukseksi. Lisäksi testaus-, kehitys-, välivaihe- ja tuotantoympäristössä ajettavat Sovellukset katsotaan Sovelluksen erillisiksi ilmentymiksi, joilla tulee olla oma käyttöoikeutensa. Tietyissä ympäristössä ajettavat useat Sovellusilmentymät katsotaan Sovelluksen erillisiksi ilmentymiksi, joilla tulee olla käyttöoikeus. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana IBM SaaS -tuotteeseen yhdistettyjen Sovellusilmentymien määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- Valtuutettu käyttäjä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Asiakkaan tulee hankkia erillinen, nimetty käyttöoikeus kullekin erilliselle Valtuutetulle käyttäjälle, jolle annetaan suora tai epäsuora käyttöoikeus (esimerkiksi kanavointiohjelman tai -laitteen taikka sovelluspalvelimen välityksellä) IBM SaaS -tuotteeseen millä tahansa tavalla. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa Valtuutetuille käyttäjille mittauskauden aikana annettujen IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuksien määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- Digitaalinen sanoma** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Digitaalinen sanoma tarkoittaa IBM SaaS -tuotteen hallinnoimaa tai käsittelemää sähköisessä muodossa olevaa viestiä. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana käsittelemien digitaalisten sanomien kokonaismäärää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- Palvelutapahtuma** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Palvelutapahtuma tarkoittaa IBM SaaS -tuotteeseen liittyviä asiantuntija- ja/tai koulutuspalveluja. Käyttöoikeuksia on hankittava kutakin Palvelutapahtumaa vastaava määrä.
- Tapahtuma** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Tapahtumien käyttöoikeudet perustuvat IBM SaaS -tuotteen käyttöön liittyvän tietyn tapahtuman esiintymämäärään. Tapahtumien käyttöoikeudet ovat IBM SaaS -tuotekohtaisia, eikä tapahtuman tyyppiä voi vaihtaa tai yhdistää muihin, toiseen IBM SaaS -tuotteeseen, tyyppiin tai tapahtumaan liittyviin Tapahtumien käyttöoikeuksiin. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa kaikkien mittauskauden aikana ilmenneiden tapahtumien määrää. Mittauskausi on määritetty Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- Ilmentymä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Ilmentymällä tarkoitetaan IBM SaaS -tuotteen tietyn kokoonpanon käyttöä. Kutakin käytettäväksi saatettavaa tai käytettävää IBM SaaS -tuotteen Ilmentymää varten on hankittava riittävä määrä käyttöoikeuksia Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden ajaksi.

- i. **Julkinen tunnus** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Julkinen tunnus on IP-osoitteen ja/tai verkkotunnuksen yhdistelmä, jonka avulla voidaan tehostaa sähköpostiviestien toimitettavuutta. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa niiden Julkisten tunnusten määrää, jotka luodaan Asiakasta varten IBM SaaS -tuotteessa.
- j. **Tuhat tietokantatietuetta** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Tietokantatietue on yhteen yksikköön liittyvä, yhtenä yksikkönä käytettävä tietokannan kenttäjoukko. Kukin Tuhannen tietokantatietueen käyttöoikeus edustaa Tuhatta tietokantatietuetta. Tuhannen tietokantatietueen käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana käsittelemien Tietokantatietueiden kokonaismäärää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttöluopatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.

### 3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

#### 3.1 Asennusmaksut ja tarveperusteiset maksut

Asennusmaksut määritetään Sopimusasiakirjassa. IBM veloittaa asennuksesta Asennusosan alkuperäisen toimituksen yhteydessä. Tarveperusteiset vaihtoehdot laskutetaan sinä kuukautena, jona Asiakas käyttää tarveperusteista vaihtoehtoa. Hinta on määritetty Sopimusasiakirjassa.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup ja IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup  
Tämä palvelu päivittää IBM SaaS -ympäristön käyttämään Julkista lisätunnusta IBM Silverpop Engage -palvelun yhteydessä toimitettujen Julkisten tunnusten lisäksi.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup  
Tämä palvelu päivittää IBM SaaS -ympäristön niin, että yhteen Silverpop Engage -tietokantaan integroidaan yksi tietty CRM-ilmentymä.
- c. IBM Silverpop Additional Environment Setup ja IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup  
Tämä palvelu tuo Asiakkaalle Silverpop Engage -lisäorganisaation (Engage-tuotteen itsenäinen ympäristö, jonka avulla tavallisesti lisätään uusi yhtiö tai osasto).
- d. IBM Silverpop Instructor Led Training (verkkoseminaarina tai IBM:n tiloissa) Setup ja IBM Silverpop Instructor Led Training (verkkoseminaarina tai IBM:n tiloissa) On Demand Setup  
Tämä palvelu sisältää yhden päivän mittaisen Silverpop Engage -koulutuksen. Koulutuspäivä sisältää enimmillään kahdeksan tuntia opetusta ja käytännön harjoittelua (tähän sisältyy useita lyhyitä taukoja ja tunnin lounastauko). Kurssiohjelma voidaan laatia Asiakkaan oppimistoiveiden mukaisesti. Koulutus järjestetään verkkoseminaarinympäristössä tai hyväksytyssä IBM:n toimipaikassa.
- e. IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) Setup ja IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) On Demand Setup  
Tämä palvelu sisältää yhden (1) 8-tuntisen päivän Silverpop Engage -koulutusta Asiakkaan tiloissa. Koulutuspäivä sisältää enimmillään kahdeksan tuntia opetusta ja käytännön harjoittelua (tähän sisältyy useita lyhyitä taukoja ja tunnin lounastauko). Kurssiohjelma voidaan laatia Asiakkaan oppimistoiveiden mukaisesti. Matkakulut eivät sisälly palvelun hintaan, vaan ne laskutetaan erikseen Tehtäväkuvauksen (SOW) mukaisesti.
- f. IBM Silverpop Fast Start Setup  
Tämä palvelu sisältää enintään 15 tuntia tuotteeseen liittyvää etäkonsultointia, jonka avulla Asiakas perehdytetään Silverpop Engage -tuotteeseen. Palvelutapahtumaan sisältyvät alkuasennustoimet sekä sovituisissa tapaamisissa annettava perusteellinen neuvonta, jossa käsitellään esimerkiksi seuraavia aiheita: toimitus, toimitettavuus/käyttöönotto, tietojen alkulataus, alkupostitukset, valmiit raportit ja ympäristön mukautus Asiakkaan tarpeisiin Silverpop Engage -lisäominaisuuksien avulla. Palvelun tuntikiintiö on käytettävä 90 päivän kuluessa Silverpop-ympäristön ensiasennuksesta lukien.

- g. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup  
Tämä palvelu sisältää enintään 30 tuntia tuotteeseen liittyvää etäkonsultointia, jonka avulla Asiakas perehdytetään Silverpop Engage -tuotteeseen. Palvelutapahtumaan sisältyvät alkuasennustoimet sekä sovituissa tapaamisissa annettava perusteellinen neuvonta, jossa käsitellään esimerkiksi seuraavia aiheita: toimitus, toimitettavuus/käyttöönotto, tietojen alkulataus, alkupostitukset, valmiit raportit ja ympäristön mukautus Asiakkaan tarpeisiin Silverpop Engage -lisäominaisuuksien avulla. Palvelun tuntikiintiö on käytettävä 90 päivän kuluessa Silverpop-ympäristön ensiasennuksesta lukien.
- h. IBM Silverpop Customer Enablement Setup  
Tämä palvelu sisältää enintään 300 tuntia tuotteeseen ja tekniikkaan liittyvää etäkonsultointia sekä IBM Silverpop Engage -ratkaisun parhaiden käytäntöjen ja suositeltavan käytön opastusta. Palvelutoimia ovat esimerkiksi kartoitus, projektisuunnitelma, resurssisuunnitelma, konsultointi, integraation suunnittelu, dokumentointi ja projektinhallinta sen mukaan, mitä Asiakkaan kanssa on sovittu. Lisäksi tähän palveluun kuuluu enintään 50 tuntia etähallintapalveluja, joita ovat esimerkiksi seuraavat: luettelojen ja postitusaineistojen tuonti, segmentoinnin hallinta, pisteytysmallin luonti, aineiston valmistelu/määritys, kampanjan kehittäminen, raportointi ja muut Asiakkaan puolesta tehtävät tuotteeseen liittyvät toimet. Yksittäisten vakiosähköpostitapahtumien Silverpop-hallintapalvelujen tavanomainen käsittelyaika on viisi työpäivää. Osa tehtävistä saattaa edellyttää pidempiä tuotantokiertoja. Tämä palvelu on käytettävä 12 kuukauden kuluessa sen hankkimisesta.
- i. IBM Silverpop Managed Enablement Setup  
Tämä palvelu sisältää enintään 150 tuntia tuotteeseen ja tekniikkaan liittyvää etäkonsultointia sekä IBM Silverpop Engage -ratkaisun parhaiden käytäntöjen ja suositeltavan käytön opastusta. Palvelutoimia ovat esimerkiksi kartoitus, projektisuunnitelma, resurssisuunnitelma, konsultointi, integraation suunnittelu, dokumentointi ja projektinhallinta sen mukaan, mitä Asiakkaan kanssa on sovittu. Lisäksi tähän palveluun kuuluu enintään 250 tuntia etähallintapalveluja, joita ovat esimerkiksi seuraavat: luettelojen ja postitusaineistojen tuonti, segmentoinnin hallinta, pisteytysmallin luonti, aineiston valmistelu/määritys, kampanjan kehittäminen, raportointi ja muut Asiakkaan puolesta tehtävät tuotteeseen liittyvät toimet. Yksittäisten vakiosähköpostitapahtumien Silverpop-hallintapalvelujen tavanomainen käsittelyaika on viisi työpäivää. Osa tehtävistä saattaa edellyttää pidempiä tuotantokiertoja. Tämä palvelu on käytettävä 12 kuukauden kuluessa sen hankkimisesta.
- j. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup  
Tämä palvelu sisältää enintään 75 tuntia tuotteeseen ja tekniikkaan liittyvää etäkonsultointia sekä IBM Silverpop Engage -ratkaisun parhaiden käytäntöjen ja suositeltavan käytön opastusta. Palvelutoimia voivat olla esimerkiksi kartoitus, projektisuunnitelma, resurssisuunnitelma, konsultointi, integraation suunnittelu, dokumentointi ja projektinhallinta sen mukaan, mitä Asiakkaan kanssa on sovittu. Tämä palvelu on käytettävä 6 kuukauden kuluessa sen hankkimisesta.
- k. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup  
Tämä palvelu sisältää enintään 175 tuntia tuotteeseen ja tekniikkaan liittyvää etäkonsultointia sekä IBM Silverpop Engage -ratkaisun parhaiden käytäntöjen ja suositeltavan käytön opastusta. Palvelutoimia voivat olla esimerkiksi kartoitus, projektisuunnitelma, resurssisuunnitelma, konsultointi, integraation suunnittelu, dokumentointi ja projektinhallinta sen mukaan, mitä Asiakkaan kanssa on sovittu. Tämä palvelu on käytettävä 12 kuukauden kuluessa sen hankkimisesta.
- l. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup  
Tämä palvelu sisältää enintään 300 tuntia tuotteeseen ja tekniikkaan liittyvää etäkonsultointia sekä Silverpop Engage -ratkaisun parhaiden käytäntöjen ja suositeltavan käytön opastusta. Palvelutoimia voivat olla esimerkiksi kartoitus, projektisuunnitelma, resurssisuunnitelma, konsultointi, integraation suunnittelu, dokumentointi ja projektinhallinta sen mukaan, mitä Asiakkaan kanssa on sovittu. Tämä palvelu on käytettävä 12 kuukauden kuluessa sen hankkimisesta.

- m. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup  
Tähän palveluun kuuluu enintään 50 tuntia etähallintapalveluja, joita ovat esimerkiksi seuraavat: luettelojen ja postitusaineistojen tuonti, segmentoinnin hallinta, pisteytysmallin luonti, aineiston valmistelu/määrittäminen, kampanjan kehittäminen, raportointi ja muut Asiakkaan puolesta tehtävät tuotteeseen liittyvät toimet. Yksittäisten vakiosähköpostitapahtumien Silverpop-hallintapalvelujen tavanomainen käsittelyaika on viisi työpäivää. Osa tehtävistä saattaa edellyttää pidempiä tuotantokiertoja. Tämä palvelu on käytettävä 6 kuukauden kuluessa sen hankkimisesta.
- n. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup  
Tähän palveluun kuuluu enintään 150 tuntia etähallintapalveluja, joita ovat esimerkiksi seuraavat: luettelojen ja postitusaineistojen tuonti, segmentoinnin hallinta, pisteytysmallin luonti, aineiston valmistelu/määrittäminen, kampanjan kehittäminen, raportointi ja muut Asiakkaan puolesta tehtävät tuotteeseen liittyvät toimet. Yksittäisten vakiosähköpostitapahtumien Silverpop-hallintapalvelujen tavanomainen käsittelyaika on viisi työpäivää. Osa tehtävistä saattaa edellyttää pidempiä tuotantokiertoja. Tämä palvelu on käytettävä 12 kuukauden kuluessa sen hankkimisesta.
- o. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup  
Tähän palveluun kuuluu enintään 250 tuntia etähallintapalveluja, joita ovat esimerkiksi seuraavat: luettelojen ja postitusaineistojen tuonti, segmentoinnin hallinta, pisteytysmallin luonti, aineiston valmistelu/määrittäminen, kampanjan kehittäminen, raportointi ja muut Asiakkaan puolesta tehtävät tuotteeseen liittyvät toimet. Yksittäisten vakiosähköpostitapahtumien Silverpop-hallintapalvelujen tavanomainen käsittelyaika on viisi työpäivää. Osa tehtävistä saattaa edellyttää pidempiä tuotantokiertoja. Tämä palvelu on käytettävä 12 kuukauden kuluessa sen hankkimisesta.
- p. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup ja IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup  
Tähän palveluun kuuluu enintään 35 tuntia 30 päivän aikana toimitettavia etähallintapalveluja, joiden avulla toteutetaan IBM Silverpop Engage -tuotteen käyttämisen yksittäisen IP-osoitteen käyttöönotto. Palveluun sisältyy enintään kaksi sähköpostitusta, jotka eivät ole liiketoiminnan kannalta kriittisiä ja kiireellisiä ja joiden tavoitteena on tunnettuuden lisääminen (Asiakas toimittaa HTML-yhteensopivan postitusaineiston). Palveluun ei sisälly takuuta sallituksi osoitteeksi rekisteröinnistä eikä IP-osoitteen käyttöönoton onnistumisesta, sillä näihin vaikuttavat monet ulkoiset tekijät.
- q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services  
Tämä palvelu sisältää enintään 15 tuntia etäpalveluna toimitettavaa tuotekonsultointia, johon kuuluvat seuraavat osa-alueet: mobiilitalin toimitus, mobiiliominaisuuksien käyttökoulutus markkinoijille, enintään tunti käyttöönottokoulutusta sovelluskehittäjille sekä sähköpostitse, puhelimitse tai kokousten avulla toteutettava kysymysten vastauspalvelu. Tämä palvelu on käytettävä 90 päivän kuluessa sen hankkimisesta.
- r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services  
Tämä palvelu sisältää seuraavien yhdistelmän: enintään 20 tuntia sähköpostitse tai puhelimitse annettua kysymysten vastauspalvelua, aktiivisten ilmoitusten ensimmäisen käyttöönoton hyväksyntätäestaus missä tahansa kahdessa Android- tai iOS-ilmoituspalveluja käyttävässä alkuperäissovelluksessa, enintään yksi tunti etäkonsolikoulutusta markkinointihenkilöstölle ja käyttöönottokoulutusta kehittäjille. Tämä palvelu on käytettävä 90 päivän kuluessa sen hankkimisesta.
- s. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services  
Tämä palvelu sisältää seuraavien yhdistelmän: enintään 30 tuntia sähköpostitse tai puhelimitse annettua kysymysten vastauspalvelua, valinnaiset viikoittaiset 30 minuutin kokoukset, aktiivisten ilmoitusten ensimmäisen käyttöönoton hyväksyntätäestaus missä tahansa neljässä Android- tai iOS-ilmoituspalveluja käyttävässä alkuperäissovelluksessa, enintään kaksi tuntia aktiivisten ilmoitusten avulla toteutettavaan kampanjaan liittyviä strategiapalveluja, enintään yhden IBM Silverpop Engage Mobile -ohjelman kanssa yhteensopivan IBM:n tai ulkopuolisen valmistajan ohjelmiston integrointituki. Tämä palvelu on käytettävä 90 päivän kuluessa sen hankkimisesta.

### 3.2 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

### 3.3 Ylitysmaksut

Jos Asiakkaan toteutunut IBM SaaS -tuotteen käyttö ylittää Käyttölupatodistuksessa mainitun käyttöoikeuksien määrän mittauskauden aikana, ylitys laskutetaan Asiakkaalta Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla.

Kun IBM SaaS -tuotteen maksujen mittayksikkönä on Digitaalinen sanoma, IBM laskuttaa Asiakkaalta Asiakkaan tilaamat Digitaalisten sanomien käyttöoikeudet valitun laskutusvälin mukaisesti. Toteutunut käyttö mitataan, ja ylitysmaksut veloitetaan, jos Tilauskauden aikana enintään 12 kuukausittaisen mittauskauden yhteenlaskettu sanomien toteutunut käyttö ylittää käyttöoikeuteen sisältyvien sanomien kokonaismäärän.

Kunkin kuukauden ylitysmaksut laskutetaan Asiakkaalta jälkikäteen Käyttölupatodistuksessa (PoE) määritetyn ylityshinnan mukaisesti sen jälkeen, kun yhteenlaskettu kokonaismäärä on täyttynyt. Nämä ylitysmaksut lankeavat maksettaviksi käyttöoikeuksien kuukausittaisen perusmaksun lisäksi.

Jos Tilauskausi on pitempi kuin 12 kuukautta, käyttöoikeuksien yhteenlaskettu kokonaismäärä perustuu 12 kuukausittaisen mittauskauteen. Yhteenlaskettu kokonaismäärä nollautuu 12. kuukausittaisen mittauskauden jälkeen. Seuraavaa 12 kuukausittaista mittauskautta koskevat ylitysmaksut eivät lankea maksettaviksi, ennen kuin samojen 12 kuukausittaisen mittauskauden yhteenlaskettu sanomien toteutunut käyttö ylittää käyttöoikeuteen sisältyvien sanomien kokonaismäärän.

Jos Asiakas hyödyntää käyttöönotto-kausia, kausia käsitellään samalla tavalla kuin tilauskausia ja niihin sovelletaan samoja periaatteita.

Jos Tilauskausi on lyhyempi kuin 12 kuukautta tai jos Tilauskausia on jäljellä vähemmän kuin 12 kuukausittaisen mittauskauden verran, tilauksessa jäljellä olevien kuukausittaisten käyttöoikeuksien määrää käytetään yhteenlaskettuna käyttöoikeuteen sisältyvien sanomien kokonaismääränä.

a. Esimerkki 1:

Asiakkaan Tilauskausi on 12 kuukautta, ja Asiakkaan hankkimaan käyttöoikeuteen sisältyy miljoona Digitaalista sanomaa kuukaudessa. Jos Asiakas lähettää enemmän kuin 12 miljoonaa Digitaalista sanomaa ennen 12 kuukauden Tilauskauden päättymistä, Asiakkaalta laskutetaan ylitysmäärä seuraavassa kuussa ja kaikki tulevien kuukausien käyttö laskutetaan jälkikäteen Tilauskauden loppuun saakka.

b. Esimerkki 2:

Asiakkaan Tilauskausi on kolme vuotta, ja Asiakkaan hankkimaan käyttöoikeuteen sisältyy miljoona Digitaalista sanomaa kuukaudessa. Jos Asiakas lähettää enemmän kuin 12 miljoonaa sanomaa ennen ensimmäisen 12 kuukauden jakson päättymistä, Asiakkaalta laskutetaan seuraavassa kuussa ylitysmäärä ja koko kyseisen 12 kuukauden jakson jäljellä oleva käyttö. Käytön määrä nollautuu kunkin 12 kuukauden jakson lopussa. Jos Asiakas lähettää enemmän kuin 12 miljoonaa Digitaalista sanomaa ennen seuraavan 12 kuukauden jakson päättymistä, Asiakkaalta laskutetaan ylitysmäärä seuraavassa kuussa ja kaikki tulevien kuukausien käyttö laskutetaan jälkikäteen siihen saakka, kunnes käytön määrä nollautuu tai jäljellä oleva Tilauskausi päättyy.

## 4. Jatkuvien palvelujen tilaus

### 4.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

Tämä palvelu on tarkoitettu kasvavilla markkinoilla tai keskisuurissa yrityksissä toimiville Itsepalveluasiakkaille, jotka haluavat kehittää toiminnalleen vankat perustat ja käytännöt. Tuote sisältää 12 kuukauden mittaisen ohjelman, jossa tehdään yhteistyötä Silverpop-konsultin kanssa. Tuotetta ei ole tarkoitettu projektipohjaiseen työskentelyyn, vaan jatkuvaan, rakenteiseen neuvontaan, jossa apuna toimii Silverpop-konsultti. Palvelu sisältää neuvontaa enintään neljä tuntia kuussa.

### 4.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

Tämä palvelu on tarkoitettu kasvavilla markkinoilla tai keskisuurissa yrityksissä toimiville Itsepalveluasiakkaille, jotka haluavat tehostaa sähköpostimarkkinointitoimintojaan ja -asiantuntemustaan. Tuote sisältää 12 kuukauden mittaisen ohjelman, jossa tehdään yhteistyötä Silverpop-konsultin kanssa. Tuotetta ei ole tarkoitettu projektipohjaiseen työskentelyyn, vaan jatkuvaan, rakenteiseen neuvontaan ja oppimiseen, jossa apuna toimii Silverpop-konsultti. Palvelu sisältää neuvontaa enintään seitsemän tuntia kuussa.

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

Tämän palvelun avulla Silverpop-konsultti toimittaa yhteistyökumppaneille tuotteen käyttöönottoa tukevia työkaluja. Tarkoituksena on toimittaa tuotteeseen liittyvää opastusta, joka nopeuttaa markkinoinnin automatisointitoimintojen ja -käytäntöjen käyttöönottoa. Tämä tuote on 12 kuukauden kestoisen ohjelma, joka sisältää yhteistyökumppaneita Asiakasprojekteissa avustavaan työhön varattuja työtunteja. Tuotetta ei ole tarkoitettu projektipohjaiseen työskentelyyn, vaan jatkuvaan, rakenteiseen neuvontaan ja oppimiseen, jossa apuna toimii Silverpop-konsultti. Palvelu sisältää konsulttipalveluita enintään 12 tuntia kuussa.

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

Tämä palvelu sisältää (yhteensä vuodessa) enintään 15 tuntia kysymysten vastauspalvelua sähköpostitse tai puhelimitse.

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

Tämä palvelu sisältää seuraavien yhdistelmän: enintään 30 tuntia (yhteensä vuodessa) sähköpostitse tai puhelimitse toimitettavaa kysymysten vastauspalvelua, enintään kaksi aktiivisten ilmoitusten käyttöönoton hyväksyntätestausta vuodessa, enintään kaksi (2) mukautettua kampanjatehoraporttia, enintään viisi tuntia (yhteensä vuodessa) opastusta konsolin käytössä ja aktiivisten ilmoitusten yleisessä strategiassa.

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

Tämä palvelu sisältää seuraavien yhdistelmän: enintään 40 tuntia (yhteensä vuodessa) sähköpostitse tai puhelimitse toimitettavaa kysymysten vastauspalvelua, enintään neljä aktiivisten ilmoitusten käyttöönoton hyväksyntätestausta vuodessa, priorisoitu tukipyyntöihin vastaaminen, enintään kaksi tuntia (yhteensä vuodessa) neuvontatukea kausiluonteisessa markkinoinnissa, enintään 10 tuntia (yhteensä vuodessa) opastusta konsolin käytössä ja aktiivisten ilmoitusten yleisessä strategiassa, valinnaiset viikoittaiset 30 minuutin palaverit, joissa käsitellään tärkeimpiin suorituskykyindikaattoreihin (KPI) sekä sovelluksiin tai aktiivisiin ilmoituksiin liittyviä lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteita.

### **5. IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden uusimisvaihtoehdot**

IBM SaaS -tuotteen sopimuskausi alkaa päivänä, jolloin IBM ilmoittaa Asiakkaalle, että tämä voi käyttää Käyttöluopatodistuksessa mainittua IBM SaaS -tuotetta. Käyttöluopatodistuksessa määritetään, uusiutuuko IBM SaaS -tilaus automaattisesti, jatkuuko se jatkuvana käyttönä vai päättyykö tilaus tilauskauden päättyessä.

Jos käytössä on automaattinen uusiutuminen, IBM SaaS -tilaus uusiutuu automaattisesti Käyttöluopatodistuksessa määritetyn tilauskauden ajaksi, ellei Asiakas ilmoita kirjallisesti tilauksen uusimatta jättämisestä vähintään 90 päivää ennen tilauskauden päättymispäivämäärää.

Jos käytössä on jatkuva käyttö, IBM SaaS -tuote pysyy käytettävissä kuukausi kerrallaan, kunnes Asiakas ilmoittaa kirjallisesti tilauksen päättämisestä vähintään 90 päivää ennen haluttua päättämishetkeä. IBM SaaS -tuote pysyy käytössä sen kalenterikuukauden loppuun, jolloin kyseinen 90 päivän jakso päättyy.

### **6. Asiakkaan tekninen tuki**

IBM SaaS -tuotteelle ja Käytön mahdollistavalle ohjelmistolle toimitetaan Teknistä tukea sovellettavuuden mukaan Tilauskauden aikana. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä se ole saatavana erillisenä tuotteena.

Teknisen tuen tiedot, Vakavuustasomääritelmät sekä linkit IBM Silverpop Engage -tukipyyntöjen lähetystä varten ovat seuraavassa URL-osoitteessa: <http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

### **7. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot**

#### **7.1 Käytön mahdollistava ohjelmisto**

Jos Käytön mahdollistavassa ohjelmistossa on erillinen lisenssisopimus (esimerkiksi IBM:n takuun piiriin kuulumattomia ohjelmia koskeva käyttöoikeussopimus eli IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs tai ILAN tai muu IBM:n tai kolmannen osapuolen lisenssisopimus), kyseinen sopimus koskee Käytön mahdollistavan ohjelmiston käyttöä asennuksen ja noudon aikana. Mikäli käytön mahdollistavan ohjelmiston mukana ei toimiteta käyttöoikeussopimusta, myös käytön mahdollistavaa ohjelmistoa koskevat nämä Käyttöehdot.

## 7.2 EU:n tietosuoja

Jos Asiakas antaa Henkilötietoja IBM SaaS -tuotteiden käyttöön, Asiakkaan ja IBM:n keskinäisessä suhteessa Asiakas nimeää Henkilötietojen ainoana rekisterinpitäjänä IBM:n tällaisten Henkilötietojen käsittelijäksi (sen mukaan, miten edellä mainitut termit määritetään direktiivissä 95/46/EY). IBM käsittelee mainittuja Henkilötietoja ainoastaan siinä määrin kuin on tarpeen IBM SaaS -tuotteen saataville toimittamiseksi näiden ToU-ehtojen mukaisesti. IBM tekee kohtuullisessa määrin yhteistyötä Asiakkaan kanssa, jotta Asiakas pystyy täyttämään mahdolliset lainsäädännön vaatimukset, sekä antaa Asiakkaalle mahdollisuuden käyttää Henkilötietoja. Asiakas hyväksyy sen, että IBM voi käsitellä IBM SaaS -tuotteen saataville toimitettua Sisältöä, myös mahdollisia Henkilötietoja, niin, että niitä siirretään maasta toiseen IBM:lle Yhdysvaltoihin. Jos IBM muuttaa Henkilötietojen käsittely- tai suojaustapaa ja jos muutos vaikuttaa niin, että Asiakas ei enää noudata sitä koskevaa tietosuojalainsäädäntöä, Asiakas voi irtisanoa vaikutuksen alaisen IBM SaaS -tuotteen kolmenkymmenen päivän kuluessa siitä, kun IBM on ilmoittanut muutoksesta.

## 7.3 Tietojen keruu

Asiakas sitoutuu (i) toimittamaan selkeän ja yksiselitteisen linkin Asiakkaan Web-sivuston käyttöehtoihin ja tietosuojakäytäntöön, joka sisältää linkin IBM:n (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) ja Asiakkaan tiedonkeruun ja tietojen käytön käytäntöihin, (ii) ilmoittamaan, että Asiakkaan puolesta työskentelevä IBM sijoittaa vierailijan tietokoneeseen evästeitä ja Clear GIF -tunnisteita tai verkkojäljitteitä; sekä selityksen näiden tekniikoiden käyttötarkoituksesta ja (iii) pyytämään lainsäädännön edellyttämällä tavalla Web-sivuston vierailijoilta suostumuksen, ennen kuin Asiakas tai IBM Asiakkaan puolesta sijoittaa evästeitä ja Clear GIF -tunnisteita tai verkkojäljitteitä Web-sivuston vierailijan laitteisiin.

Asiakas on tietoinen siitä ja hyväksyy sen, että IBM voi normaalina IBM SaaS -palvelun toimintaan ja tukeen kuuluvana toimenpiteenä kerätä Asiakkaalta IBM SaaS -palvelun käyttöön liittyviä henkilötietoja (jotka voivat koskea Asiakkaan työntekijöitä ja alihankkijoita) seurannan ja muiden tekniikoiden avulla. IBM kerää tietojen avulla käyttötilastoja ja tietoja IBM SaaS -palvelun tehokkuudesta parantaakseen käyttökokemusta ja räätälöidäkseen Asiakkaan ja IBM:n välistä vuorovaikutusta. Asiakas vahvistaa hankkivansa tai hankkineensa hyväksynnän sille, että IBM voi käsitellä kerättyjä henkilötietoja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti IBM:n sisäisesti tai muiden IBM-yhtiöiden ja niiden alihankkijoiden välityksellä kaikkialla, missä IBM alihankkijoinen toimii. IBM noudattaa Asiakkaan työntekijöiden ja alihankkijoiden pyyntöjä tarkastella, päivittää, korjata tai poistaa heistä kerättyjä henkilötietoja.

## 7.4 Johdannaishyötyjen sijainnit

Verotus perustuu soveltuvin osin sijainteihin, joiden Asiakas määrittää hyötyvän IBM SaaS -tuotteesta. IBM soveltaa verotusta IBM SaaS -tuotteen tilauksen yhteydessä annetun liiketoimintaosoitteen perusteella ja käyttää kyseistä osoitetta ensisijaisena hyötyvänä sijaintina, ellei Asiakas toimita IBM:lle lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

## 7.5 Safe Harbor -vaatimustenmukaisuus

IBM noudattaa Yhdysvaltain kauppaministeriön määrittämällä tavalla Yhdysvaltain ja Euroopan unionin sekä Yhdysvaltain ja Sveitsin välisiä Safe Harbor Framework -sopimuksia, jotka koskevat Euroopan unionin alueelta koottujen tietojen keruuta, käyttöä ja säilytystä. Safe Harbor -sopimuksesta saa lisätietoja ja IBM:n sertifiointilausumaan voi tutustua osoitteessa <http://www.export.gov/safeharbor/>.

IBM Silverpop CRM Integration with Scribe toimii ulkopuolisen valmistajan tekniikalla tai sisältää ulkopuolisen valmistajan tekniikkaa, jonka toimittaja on Scribe. Scriben Safe Harbor -sertifiointin tila voidaan tarkistaa osoitteesta <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Social Sign-In toimii ulkopuolisen valmistajan tekniikalla tai sisältää ulkopuolisen valmistajan tekniikkaa, jonka toimittaja on Janrain. Janrainin Safe Harbor -sertifiointin tila voidaan tarkistaa osoitteesta <http://www.export.gov/safeharbor/>.

## 7.6 Jakeluluettelot

Asiakas ei saa käyttää IBM SaaS -tuotteessa mitään sellaisia jakeluluetteloita, joihin sisältyviltä henkilöiltä ei ole saatu lupaa lisätä heitä nimenomaan Asiakkaan lähettämien sähköpostiviestien vastaanottajiksi, ellei Asiakkaalla ole voimassa olevaa liikesuhdetta tai tuttavuussuhdetta kyseisten henkilöiden kanssa. Asiakkaan on sisällytettävä jokaiseen viestiin toimiva mahdollisuus kieltäytyä vastaavasta postista jatkossa.



## 7.7 Ei jälleenmyyntioikeutta

Asiakkaalle myönnettävä IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeus koskee vain Asiakasta. Asiakas ei saa myydä IBM SaaS -tuotetta edelleen eikä antaa kolmansille osapuolille (muille kuin Asiakkaan työntekijöille tai Asiakkaan puolesta työskenteleville alihankkijoille) käyttöoikeutta IBM SaaS -tuotteeseen ilman IBM:ltä etukäteen hankittua kirjallista suostumusta.

## 7.8 Tietojen säilytys

IBM SaaS -tuotteen tietoelementit ovat käytettävissä IBM SaaS -ympäristössä seuraavasti: tietokannat (kontaktiluettelot) ja mallipohjat – 450 päivää edellisestä käyttökerrasta (aktiivisessa käytössä olevia tietokantoja ja mallipohjia säilytetään rajoittamattoman ajan palvelun voimassaoloaikana); sähköpostiviestit, sisältö ja sähköpostin linkkien seurantatiedot – 450 päivää viestin lähetyspäivästä; tunnettujen tai todennettujen vierailijoiden Web-seurantatiedot – 180 päivää; tuntemattomien vierailijoiden Web-seurantatiedot – 30 päivää (voidaan muuntaa tunnetuiksi tai todennetuiksi vierailijoiksi, jos käyttäjän henkilöllisyys tulee tietoon 30 päivän kuluessa); yleiset käyttäytymistiedot – 180 päivää (Tietojen säilytysaika).

Nämä tietoelementit voidaan poistaa IBM:n verkosta ja järjestelmistä, kun Tietojen säilytysaika on umpeutunut. Joka tapauksessa IBM saa tuhota näiden tietoelementtien kaikki kopiot ja kaikki muut niihin liittyvät Asiakkaan tiedot 30 päivän kuluttua Tilauskauden irtisanomisesta tai päättymisestä. Asiakkaan tulee säilyttää varmistuskopioita kaikesta IBM SaaS -tuotteesta käytettäväksi toimitetusta sisällöstä.

## 7.9 Kolmannen osapuolen koodiin liittyvät huomautukset

IBM SaaS -tuote sisältää seuraavat ohjelmistot, joita ei saa käyttää haitallisiin tarkoituksiin: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson ja packtag.

## 7.10 Muut kuin englanninkieliset versiot

Asiakas ymmärtää ja hyväksyy sen, että IBM SaaS -tuotteen muun kuin englanninkielisen version käyttö voi olla riippuvaista käyttöliittymän kääntämiseen käytettävän ulkoisen tekniikkakumppanin (translations.com) palvelujen toiminnasta. Kun käytetään mitä tahansa muuta kuin englanninkielistä IBM SaaS -tuotteen versiota, IBM SaaS -käyttöliittymä saattaa välittää Asiakkaan tietoja ja mitä tahansa IBM SaaS -käyttöliittymän välityksellä käytettävissä olevaa sisältöä salaamattomana translations.comin järjestelmään, joka on varattu IBM SaaS -tuotteen käyttöliittymän kääntämiseen Asiakkaan sitä pyytäessä.

## 7.11 Instructor Led Training Setup Services -palvelut

Jos Instructor Led Training Setup Service -palvelu on määrää järjestää Asiakkaan tiloissa, Asiakkaan tulee varata käyttöön opiskelijamäärän mukainen koulutustila, jossa on riittävä määrä pistorasioita, piirtoheitin, tussitaulu ja/tai lehtiötaulu sekä verkkoyhteys tarvittaviin järjestelmiin ja ympäristöihin ja tarvittaessa myös Internet-yhteys.

Jos Instructor Led Training Setup Service -palvelu järjestetään IBM:n tiloissa, Asiakas hyväksyy sen, että IBM:llä on oikeus käyttää Training Setup Service -palvelun toimitukseen kansainvälisiä resursseja (paikallisissa tehtävissä henkilöitä, jotka eivät ole kyseisen maan pysyviä asukkaita, sekä henkilöstöä, joka työskentelee toimipisteissä eri puolilla maailmaa).

### 7.11.1 Asiakkaan velvollisuudet

IBM:n palvelujen toimitus edellyttää, että Asiakas itse vastaa velvollisuuksistaan ja täyttää ne IBM:ää veloittamatta jäljempänä määritetyllä tavalla. Mikä tahansa viivästys näiden velvollisuuksien täyttämässä voi vaikuttaa IBM:n mahdollisuuksiin toimittaa Training Setup Services -palvelut suunnitellusti. Asiakkaan velvollisuudet:

- Asiakas toimittaa IBM:lle koulutuspaikan osoitteen ja koulutustilan tiedot, ellei näiden tietojen toimitus ole IBM:n vastuulla.
- Asiakas järjestää IBM:n työntekijöille turvallisen pääsyn Asiakkaan tiloihin ja luovuttaa heidän käyttöönsä sopivat työtilat, tarvikkeet, kalusteet, nopean Internet-yhteyden ja muut varusteet siksi aikaa, kun he työskentelevät Asiakkaan tiloissa.
- Ellei tilojen järjestäminen ole IBM:n vastuulla, Asiakas on vastuussa kaikkien IBM:n omistamien laitteistojen ja ohjelmistojen turvallisesta säilytyksestä Asiakkaan tiloissa sekä siitä, että kaikki luokahuoneet ovat jatkuvasti lukittuina.

## Liite A

### 1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage on pilvitekniikkaan perustuva digitaalinen markkinointiympäristö, joka tukee monikanavamarkkinointia ja liidien hallintaa. Useista eri lähteistä koottuja asiakastietoja ja yksilöllisiä käyttäytymistietoja hyödyntävän Silverpop Engage -tuotteen antama tietous edistää reaaliaikaista yksilöllistettyä vuorovaikutusta Asiakkaan puolesta.

IBM Silverpop Engage -tilaus sisältää seuraavat ominaisuudet:

- Viestien laadinta ja jakelu: Käyttäjät voivat laatia ja muokata viestien sisältöä verkossa toimivassa muokkausohjelmassa. Myös linkkien seurantaan, yksilöllistämiseen ja dynaamiseen sisältöön liittyvät toiminnot ovat helposti saatavilla.
- Kehittynyt segmentointi: Segmentointitoimintojen avulla käyttäjät voivat kohdentaa viestejä käyttäytymis-, profiili- tai mieltymystietojen perusteella.
- Monikanavaviestintä: Kampanjaviestintä voidaan integroida useisiin eri kanaviin, esimerkiksi sähköpostiin, sosiaaliseen mediaan, verkkoon ja mobiiliympäristöihin. Silverpop Engage sisältää ominaisuuksia, joiden ansiosta Asiakkaan kontaktipisteiden integraatio säilyy ja viesti pysyy yhtenäisenä ja yksilöllisenä.
- Automatisoidut kampanjat: Kampanjoiden havainnollisen luontotoiminnon avulla voi laatia markkinointiohjelmaa sekä yksinkertaisille viestiketjukampanjoille että monimutkaisille, useita kontaktipisteitä käsittävälle kampanjoille. Automaattisten viestien lähetys voidaan kytkeä esimerkiksi johonkin liidin tiettyyn vaiheeseen tai toimintoon. Erilaisiin toimintoihin voidaan kytkeä erilaisia liidien vaalimiseen tarkoitettuja kampanjoita.
- Pisteytys: Asiakkaat ja mahdolliset asiakkaat voi luokitella ostojen ja väestötietojen sekä käyttäytymisen perusteella – esimerkiksi verkkosivuvierailujen, lomakkeiden lähetysten ja viestivuorovaikutuksen perusteella – tai aikaperusteisten mittarien mukaan, joita voivat olla esimerkiksi vierailujen äskeisyys ja tiheys. Kun kontaktit saavuttavat tietyn pistemäärän, markkinoinnin automaattiset toiminnot ohjaavat haluttujen jatkotoimien pariin.
- Web-seurantatiedot: Kontaktien ja Asiakkaan välistä verkossa tapahtuvaa vuorovaikutusta voi valvoa. Keinoja ovat esimerkiksi laskurit, online-keskustelut ja sosiaalisen median painikkeet. Näistä koottujen käyttäytymistietojen perusteella kontaktit voidaan sitten siirtää markkinointiohjelmaan tai osaksi käyttäytymistietojen pisteytysmallia.
- Aloitussivut ja verkkolomakkeet: Suunnittelemalla ja julkaisemalla soveltuvia aloitussivuja ja verkkolomakkeita voidaan koota kyselyvastauksia, joiden perusteella osataan luoda mukautettuja sivuja.
- Raportointi: Käytävissä on yli 80 mukautettavaa raporttia, joita voi käyttää eri markkinointikanavissa – esimerkiksi sähköpostitse, sosiaalisessa mediassa ja mobiiliympäristössä toteutetuissa kampanjoissa.
- Relatiotaulukot: Hankinnoista, tapahtumiin osallistumisista ja aktiviteeteista voidaan tallentaa useita tietorivejä, jotka linkitetään tiettyyn tietueeseen. Näin asiakkaasta saadaan kokonaisvaltainen käsitys. Tietoja voidaan hyödyntää kyselyissä ja segmentoinnissa, dynaamisen sisällön luonnissa ja viestien yksilöllistämässä.
- Yritysten välinen liidien hallinta: Liidien hallinta ja pisteytys, liidien vaaliminen automaattisten myynninedistämistoimintojen avulla ja Asiakkaan markkinointitoimien tehon maksimointi.
- Sosiaalinen markkinointi: Organisaatiot voivat jakaa sähköpostimarkkinoinnin viestejä sosiaalisen median sivustoissa ja tuottaa tuloksista yksityiskohtaisia raportteja, julkaista (myös ajoitetusti) viestejä yhtä aikaa sähköpostitusten kanssa ja lisätä kerro kaverille -sivustoon johtavan linkin tai lisätä itse viestiin kerro kaverille -lomakkeen.
- API-liittymät: REST-, SOAP- ja XML-yhteyksikäytännön välityksellä käytävissä oleva Silverpop Engage API Suite noudattaa verkon vakioyhteyksikäytäntöjä (HTTP POST, HTTPS, FTP ja SFTP) ja tiedostomuotoja (XML, CSV, TSV ja PSV). Reaaliaikaisten pyyntöjen ja vastausten käsittelyyn käytetään HTTP-/HTTPS-yhteyksikäytäntöä ja tietojen eräkäsittelyyn FTP-/SFTP-yhteyksikäytäntöä.

Silverpop Engage -tilaukseen sisältyy viisi (5) lähetykseen käytettävää verkkotunnusta, yksi (1) tuotemerkin mukaan mukautettava isäntäverkkotunnus ja enintään kymmenen ympäristöä. Asiakkaat, jotka sitoutuvat lähettämään yli kolme miljoonaa sähköpostiviestiä vuodessa, ovat oikeutettuja saamaan oman Internet Protocol (IP) -osoitteen.

## 2. Valinnaiset ominaisuudet

Seuraavat lisäominaisuudet ovat saatavana lisämaksua vastaan:

- IBM Silverpop Transact for Engage – Database  
Sisältää mahdollisuuden toimittaa reaaliaikaisia, tuotemerkin mukaan mukautettuja, kahdenvälisiä transaktioviestejä, jotka aktivoituvat sähköpostiviestistä, verkkolomakkeesta, aloitussivusta tai puhelinmyynnistä. Silverpop Engage Transact on nimenomaan lähetykseen tarkoitettu arkkitehtuuri, joka on suunniteltu transaktio- tai liipaisinperusteisiin viesteihin liittyviin yksilöllisiin tarpeisiin. Tällaisia viestejä voivat olla esimerkiksi kuitit, ilmoitukset, hälytykset ja matkasuunnitelmat. Ratkaisu voidaan yhdistää organisaatiossa jo olevaan järjestelmään, joka huolehtii viestien aktivoitumisesta. Tuotteeseen kuuluvat IP-osoite ja mukautettava verkkotunnus, linkkien ja viestien toimitusseuranta, palautuvien viestien ja vastausten hallinta sekä viestien jakeluun, aktiviteetteihin ja toimitukseen liittyvien mittarien seuranta.
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication  
Sisältää toiminnot, joiden avulla voidaan käyttää käyttäjätunnus- ja salasana yhdistelmän ohella todennuskoodia toissijaisena sisäänkirjautumisvaatimuksena, kun Silverpop Engage -tilille kirjaudutaan verkkoselaimessa.
- IBM Silverpop Social Sign-in  
Antaa yritykselle mahdollisuuden laatia verkkolomakkeet, joihin sisältyy vaihtoehtoinen rekisteröityminen sosiaalisen median identiteetin avulla sen sijaan, että lomakkeen kentät täytettäisiin manuaalisesti. Social Sign-In toimii ulkopuolisen valmistajan tekniikalla tai sisältää ulkopuolisen valmistajan tekniikkaa, jonka toimittaja on Janrain. Social Sign-in -tekniikan käyttöä koskevat sen sosiaalisen verkoston ehdot ja käytettävyyys, jota Social Sign-In -tuotteen ja sen sisältämän Janrain-tekniikan avulla kulloinkin käytetään.
- IBM Silverpop Inbox Monitoring  
Antaa Asiakkaille mahdollisuuden mitata sähköpostin perillemeno yleisellä tasolla suurten Internet-palveluntarjoajien ja sähköpostipalvelun tarjoajien palveluissa useilla eri alueilla.
- IBM Silverpop Universal Behaviors  
Sisältää Silverpop Engage -tuotteen ja muiden teknisten sovellusten välisen tapahtumatason integroinnin. Näistä sovelluksista kootut käyttäytymiseen liittyvät tapahtumat ja tiedot voidaan tallentaa Silverpop Engage -tuotteeseen ja näin hyödyntää esimerkiksi markkinointiohjelmaa, pisteytystä ja kyselyjä. Tuote sisältää tuetut integraatiot Asiakkaan aiempiin IBM-tuotteisiin, kolme tietovirtaa lisäintegraatioita varten ja tietojen tallennuksen 180 päivän ajaksi.
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History  
Sisältää 180 päivän lisäajan IBM Silverpop Universal Behaviors -tapahtumatietojen tallennusta varten. Tämä on niille Asiakkaille tarkoitettu IBM Silverpop Universal Behaviors -lisäosa, jotka tarvitsevat Universal Behaviors -tiedoille pidemmän tallennusajan kuin vakiotuotteeseen sisältyvä 180 päivää.
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream  
sisältää lisätietovirran IBM Silverpop Universal Behaviors -tuotteeseen. Palvelu on tarkoitettu Asiakkaille, jotka tarvitsevat lisätietovirran IBM:n tuotteisiin integroitujen rajoittamattomien tietovirtojen ja IBM Silverpop Universal Behaviors -peruskäyttöoikeuden sisältämän kolmen ulkopuolisen toimittajan tietovirran tai mukautetun tietovirran lisäksi.
- IBM Silverpop Mobile Connector  
Sisältää Silverpop Engage -tuotteen ja Asiakkaan oman mobiilisolvelluksen välisen järjestelmätason integroinnin. Integraation ansiosta mobiilisolvelluksesta kootut tiedot voidaan tallentaa Silverpop Engage -tuotteeseen ja niitä voidaan hyödyntää Engage-ominaisuuksissa, kuten ohjelmissa ja kyselyissä. Lisäksi Silverpop Engage -tuotteen tietoja voidaan käyttää mobiilisolvelluksessa.

- IBM Silverpop Web Analytics Integrations  
Sisältää (yhden organisaation) Silverpop Engage -tuotteen ja yhden Web-analytiikkajärjestelmän välisen integraation. Web-analytiikkajärjestelmä voi olla joko IBM Digital Analytics tai Adobe Omniture.
- IBM Silverpop WebEx Integration  
sisältää yhdessä Cisco WebEx -ilmentymässä käytettävät Engage-tuotteen toiminnot. Tämä integrointi tuo osallistujien istunto- ja profiilitiedot Silverpop Engage -relaatiotaulukkoon päivittäin. Asiakkaan on ostettava WebEx-käyttöoikeutensa erikseen.
- IBM Silverpop Citrix Integration  
sisältää yhdessä Citrix GoToWebinar-, GoToMeeting- tai GoToTraining-tuotteen ilmentymässä käytettävät Engage-tuotteen toiminnot. Tämä integrointi tuo osallistujien istunto- ja profiilitiedot Silverpop Engage -relaatiotaulukkoon päivittäin. Asiakkaan on ostettava Citrix-käyttöoikeutensa erikseen.
- IBM Silverpop Transact Magento Integration  
tuo käyttöön Magento-ilmentymän luomien, asianmukaisten transaktiosähköpostiviestien reitityksen Silverpop Transact -transaktiosähköpostipalvelun kautta. Palvelu edellyttää myös Magento-käyttöoikeutta, joka Asiakkaan on hankittava erikseen kyseisen tuotteen toimittajalta.
- IBM Silverpop CRM Integration  
Antaa Asiakkaalle mahdollisuuden muodostaa synkronointiyhteyden tiettyjen yleisesti saatavana olevien asiakassuhteiden hallintajärjestelmien (CRM), kuten Salesforce.com- ja Microsoft Dynamics CRM -järjestelmien ja Silverpop Engage -tuotteen välille. Integraatio koskee yhtä CRM-järjestelmän ilmentymää ja yhtä Silverpop Engage -tietokantaa. Tämä tuote ei sisällä Scribe-integrointia. Tällaista integrointia tarvitsevien asiakkaiden tulee hankkia IBM Silverpop CRM Integration with Scribe -tuote.
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe  
Antaa Asiakkaalle mahdollisuuden muodostaa synkronointiyhteyden tiettyjen yleisesti saatavana olevien asiakassuhteiden hallintajärjestelmien (CRM) ja Silverpop Engage -tuotteen välille. Integraatio koskee yhtä CRM-järjestelmän ilmentymää ja yhtä Silverpop Engage -tietokantaa. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe toimii ulkopuolisen valmistajan tekniikalla tai sisältää ulkopuolisen valmistajan tekniikkaa, jonka toimittaja on Scribe.
- IBM Silverpop Additional IP Address  
IP-lisäosoitteesta perittävä maksu.
- IBM Silverpop Email Insights  
Antaa käyttäjien tutustua postitusten käyttötuntumaan useissa eri sähköpostiohjelmissa (joita ovat esimerkiksi Gmail, Outlook, iPhone ja Android), seurata sähköpostiohjelmien käyttöä eri postituslistoissa, jotta sähköpostikampanjat on helppo optimoida sen perusteella, mitä laitteita ja sähköpostiohjelmiä asiakkaat käyttävät, määrittää kunkin sähköpostin vastaanottajan ensisijainen laite ja lähettää tähän asetukseen perustuvaa kohdennettua sisältöä sekä automaattisesti päivittää vastaanottajakohtaisia lisätietoja, esimerkiksi maantieteellistä sijaintia, keskimääräistä sitouttamisaikaa ja ensisijaista sähköpostiohjelmaa tai laitetta. Sähköpostiviestin avaustapahtuma rekisteröityy aina, kun sähköpostin vastaanottaja avaa Asiakkaalta saamansa viestin. Sähköpostiviestin esikatselutapahtuma rekisteröityy aina, kun Asiakas lähettää sähköpostiviestin mallipohjan tähän ominaisuuteen esikatseltavaksi. Email Insights sisältää tekniikkakomponentteja, jotka on toimittanut Litmus.
  - Silverpop Email Insights – Bronze  
Sisältää enintään 10 sähköpostiviestin esikatselutapahtumaa ja 10 000 sähköpostiviestin avaustapahtumaa kuukaudessa.
  - Silverpop Email Insights – Silver  
Sisältää enintään 50 sähköpostiviestin esikatselutapahtumaa ja 200 000 sähköpostiviestin avaustapahtumaa kuukaudessa.

- Silverpop Email Insights – Gold  
Sisältää enintään 500 sähköpostiviestin esikatselutapahtumaa ja 2 000 000 sähköpostiviestin avaustapahtumaa kuukaudessa.
- Silverpop Email Insights – Platinum  
Sisältää enintään 1 000 sähköpostiviestin esikatselutapahtumaa ja 5 000 000 sähköpostiviestin avaustapahtumaa kuukaudessa.
- Jos Asiakas tarvitsee enemmän sähköpostiviestin esikatselutapahtumia tai sähköpostiviestin avaustapahtumia kuin hankittu paketti sisältää, Asiakas voi suurentaa käyttöoikeuteen sisältyvää määrää hankkimalla tarpeen mukaan **IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview-** tai **IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens** -tuotteen.
- IBM Silverpop Engage Mobile  
Antaa Asiakkaalle mahdollisuuden kerätä tietoja mobiilisovelluksistaan ja lähettää aktiivisia ilmoituksia (esimerkiksi iPhone-, iPad- ja Android-laitteissa mutta niihin rajoittumatta). Toimintojen avulla voidaan lähettää yksilöllistettyjä aktiivisia ilmoituksia, jotka sisältävät käyttäjiä Asiakkaan mobiilisovellukseen sitouttavia toimintoja. Tuote sisältää SDK-työkalut, joiden avulla sovellus voi lähettää aktiivisia ilmoituksia sekä rekisteröidä laitteen ja lähettää tapahtumia Silverpop-ohjelmaan.

## Liite B

### 1. Palvelutasosopimus

IBM toimittaa seuraavan Käyttöluopatodistuksessa määritetyn IBM SaaS -tuotteen käytettävyyttä koskevan palvelutasosopimuksen (SLA-sopimus). SLA-sopimus ei ole takuu. SLA-sopimus on vain Asiakkaan saatavissa, ja se koskee vain käyttöä tuotantoympäristöissä.

#### 1.1 Käytettävyyshyvitykset

Asiakkaan on kirjattava IBM:n tekniseen tukeen Vakavuusluokan 1 tukipyyntö 24 tunnin kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tietoiseksi Tapahtuman vaikutuksesta IBM SaaS -tuotteen käytettävyyteen. Asiakkaan on kohtuulliseksi katsottavalla tavalla autettava IBM:ää mahdollisissa vianmääritys- ja ratkaisutoimissa.

Palvelutason alitusta koskeva tukipyyntövaade on lähetettävä kolmen (3) työpäivän kuluessa sopimuskuukauden päättymisestä. Hyväksyty palvelutason alitusta koskeva vaade hyvitetään IBM SaaS -tuotteen tulevista laskuista sillä perusteella, miten kauan IBM SaaS -tuotteen käsittelystä vastaava tuotantojärjestelmä ei ole ollut käytettävissä ("Seisonta-aika"). Seisonta-aika lasketaan siitä hetkestä, kun Asiakas ilmoittaa tapahtumasta, IBM SaaS -tuotteen palautushetkeen. Seisonta-aikaan eivät sisälly käyttökätköt, jotka ovat aiheutuneet määräaikaisesta tai ilmoitetusta ylläpidosta, IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista tapahtumista, Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sisällön, teknikoiden, suunnitelmien tai ohjeiden ongelmista, muista kuin tuetuista järjestelmäkokoontamisista ja käyttöympäristöistä taikka muista Asiakkaan virheistä, Asiakkaan aiheuttamista suojaukseen liittyvistä ongelmatilanteista tai Asiakkaan tekemästä tietoturvatestauksesta. IBM soveltaa vaateisiin suurinta soveltuva korvausta sen perusteella, mikä on IBM SaaS -tuotteen kunkin sopimuskuukauden aikainen kumuloituvaa käytettävyyttä. Menettely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. Minkään sopimuskuukautta koskevien korvausten kokonaismäärä ei voi ylittää kahtakymmentä prosenttia (20 %) IBM SaaS -tuotteen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12).

#### 1.2 Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyyden sopimuskuukauden aikana

Käytettävyyden sopimuskuukauden aikana	Korvaus (% kuukausitilauksmaksusta* sopimuskuukaudelta, jota vaade koskee)
99–99,949 %	2 %
98–98,999 %	5 %
97–97,999 %	10 %
Alle 97,000 %	20 %

\* Jos IBM SaaS -tuote on hankittu IBM:n liikekumppanilta, kuukausitilauksmaksu lasketaan kaupanteon aikana voimassa olevan ja vaateen kohteena olevaa sopimuskuukautta koskevan listahinnan perusteella. RSVP-tasosta vähennetään alennuksena 50 prosenttia. IBM myöntää hyvityksen suoraan Asiakkaalle.

Prosenttilukuna ilmaistava Käytettävyyden lasketaan seuraavasti: sopimuskuukauden kokonaisminuutit miinus sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla.

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 50 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 50 minuuttia Seisonta-aikaa = 42 150 minuuttia <hr/> yhteensä 43 200 minuuttia	= 2 prosentin Käytettävyyshyvitys, jonka perusteena on 99,884 prosentin käytettävyyden sopimuskuukauden aikana
--	--