

IBM Silverpop Engage

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Klijent prihvaća Uvjete upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- 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. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- Pristup** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Pristup je pravo korištenja IBM SaaS-a. Klijent mora dobiti jedno pravo Pristupa da bi mogao koristiti IBM SaaS za vrijeme perioda mjerenja koji je naveden u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- Adresabilni uređaj** – je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Adresabilni uređaj je uređaj na kojem je instalirana aplikacija koja je adresabilna za IBM SaaS. Svaka instalacija aplikacije koja je adresabilna za IBM SaaS smatra se zasebnim Adresabilnim uređajem. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja Adresabilnih uređaja prijavljenih u IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- Instanca aplikacije** – je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Ovlaštenje Instance aplikacije je potrebno za svaku instancu Aplikacije koja je povezana na IBM SaaS. Ako Aplikacija ima više komponenti, pri čemu svaka ima posebnu svrhu i od kojih svaka može biti povezana ili upravljana od IBM SaaS-a, svaka takva komponenta se smatra zasebnom Aplikacijom. Dodatno, testna, razvojna, postavljivačka i proizvodna okolina za Aplikaciju se svaka smatra zasebnom instancom Aplikacije i svaka mora imati ovlaštenje. Ako postoji više instanci Aplikacije u jednoj okolini, svaka se smatra zasebnom instancom Aplikacije i za svaku je potrebno ovlaštenje. Moraju se dobiti Ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja Instanci aplikacije navedenih u IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- Ovlašteni korisnik** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Klijent mora dobiti posebna, namjenska ovlaštenja za svaki pristup Ovlaštenog korisnika IBM SaaS-u jedinstveno omogućen na bilo koji način izravno ili neizravno (na primjer preko programa za multipleksiranje, uređaja ili poslužitelja aplikacija) pomoću bilo kojih sredstava. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja omogućenih pristupa Ovlaštenih korisnika IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- Digitalna poruka** – je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Digitalna poruka je elektronička komunikacija kojom IBM SaaS upravlja ili koju obrađuje. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja Digitalnih poruka kojima se upravlja ili koje su obrađene u IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- Angažman** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Angažman se sastoji od profesionalnih usluga i/ili usluga izobrazbe vezanih uz IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog Angažmana.
- Događaj** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Ovlaštenja za događaje temelje se na broju pojavljivanja određenog događaja vezanog uz korištenje IBM SaaS-a. Ovlaštenja za događaje specifična su za IBM SaaS i tip događaja se ne može razmijeniti, zamijeniti ili spajati s drugim ovlaštenjima za Događaje drugog IBM SaaS-a ili tipa događaja. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog događaja koji se dogodi za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- Instanca** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Instanca označava pristup određenoj konfiguraciji IBM SaaS-a. Moraju se dobiti dostatna ovlaštenja za svaku Instancu IBM SaaS-a koja je dostupna za pristup i korištenje tijekom perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (Proof of Entitlement - PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- Identitet reputacije** – je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Identitet reputacije je kombinacija Internet Protocol (IP) adrese i/ili domene, koja se koristi za poboljšanje dostavljanja e-pošte. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja Identiteta reputacije koji su kreirani za Klijenta unutar IBM SaaS-a.

- j. **Tisuću zapisa baze podataka** – je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Zapis baze podataka je zbirka polja u bazi podataka koja se odnosi na jedan entitet i dostupna je kao jedna jedinica. Svako ovlaštenje na Tisuću zapisa baze podataka predstavlja jednu Tisuću zapisa baze podataka. Treba dobiti ovlaštenja Tisuće zapisa baze podataka koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja dostupnih Zapisa baze podataka za obradu u IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u transakcijskom dokumentu.

3.1 Naknade postavljanja i Naknade na zahtjev

Naknade za postavljanje će se navesti u Transakcijskom dokumentu. IBM će naplatiti jednokratnu naknadu za postavljanje nakon početnog dobavljanja dijela za Postavljanje. Za opcije na zahtjev račun će se izdati u mjesecu u kojem Klijent primijeni opciju na zahtjev, po cijeni navedenoj u Transakcijskom dokumentu.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup i IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup
Ova usluga ažurira IBM SaaS okolinu za korištenje dodatnog Identiteta reputacije pored iznosa koji se dobiva s IBM Silverpop Engage.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup
Ova usluga ažurira IBM SaaS okolinu da integrira jednu instancu određene CRM instance s jednom Silverpop Engage bazom podataka.
- c. IBM Silverpop Additional Environment Setup i IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup
Ova usluga Klijentu pruža dodatnu Silverpop Engage organizaciju (nezavisnu okolinu postavljenu u Engageu, obično za dodavanje dodatnog poduzeća ili odjela).
- d. IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) Setup i IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) On Demand Setup
Ova usluga pruža jedan dan obuke za Silverpop Engage. Svaki dan uključuje do osam sati obučavanja i prakse (uključujući više kraćih pauza i pauzu od jednog sata za ručak). Dnevni red se može prilagoditi tako da obuhvaća teme s kojima se Klijent želi upoznati. Obuka se pruža u obliku okoline web seminara ili u odobrenom IBM-ovom objektu.
- e. IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) Setup i IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) On Demand Setup
Ova usluga pruža jedan (1) dan od 8 sati obuke Silverpop Engagea na Klijentovim prostorima. Svaki dan uključuje do osam sati obučavanja i prakse (uključujući više kraćih pauza i pauzu od jednog sata za ručak). Dnevni red se može prilagoditi tako da obuhvaća teme s kojima se Klijent želi upoznati. Putni troškovi nisu uključeni i naplaćuju se zasebno, putem opisa posla (engl. statement of work - SOW).
- f. IBM Silverpop Fast Start Setup
Ova usluga pruža do 15 sati daljinskog savjetovanja o proizvodu za integraciju Klijenta u Silverpop Engage. Ovaj angažman pruža početno postavljanje i proširenu obuku kroz zakazane sastanke o raznim temama koje uključuju: dodjelu, isporučivost/ramp-up, početno učitavanje podataka, početna slanja e-pošte, out of the box izvještavanje i omogućavanje dodatnih naprednih Silverpop Engage funkcija koje najbolje odgovaraju potrebama Klijenta. Sati programa se moraju iskoristiti unutar prvih 90 dana od početnog postavljanja Silverpop okoline.
- g. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup
Ova usluga daje do 30 sati daljinskog savjetovanja o proizvodu za integraciju Klijenta u Silverpop Engage. Ovaj angažman će dati početni postav i vođenje kroz proširenu obuku kroz zakazane sastanke o raznim temama koje uključuju: dodjelu, isporučivost/ramp-up, početno učitavanje podataka, početna slanja e-pošte, out of the box izvještavanje i omogućavanje dodatnih naprednih Silverpop Engage funkcija koje najbolje odgovaraju potrebama Klijenta. Sati programa se moraju iskoristiti unutar prvih 90 dana od početnog postavljanja Silverpop okoline.

- h. IBM Silverpop Customer Enablement Setup
Ova usluga daje do 300 sati online i tehničkog savjetovanja pruženog na daljinu, najboljih praksi i vođenja kroz preporučenu upotrebu IBM Silverpop Engage rješenja. To će uključivati otkriće, razvoj plana projekta i plana resursa, savjetovanje, planiranje integracije i dizajn, dokumentaciju i upravljanje projektima kako je dogovoreno s klijentom. Ova usluga dodatno daje do 50 sati usluga isporučenih na daljinu, uključujući uvoz liste i slanje poštom, upravljanje segmentacijom, kreiranje modela ocjenjivanja i priprema/konfiguracija sredstava, postavljanje kampanja, izvještavanje i ostale aktivnosti u proizvod u ime Klijenta. Standardni ciklus Silverpopa za upravljane usluge je 5 radnih dana za standardne jednostruke događaje slanja pošte. Neke aktivnosti mogu imati duže proizvodne cikluse. Ova se usluga mora iskoristiti unutar 12 mjeseci od kupnje.
- i. IBM Silverpop Managed Enablement Setup
Ova usluga daje do 150 sati online i tehničkog savjetovanja pruženog na daljinu, najboljih praksi i vođenja kroz preporučenu upotrebu IBM Silverpop Engagea. To će uključivati otkriće, razvoj plana projekta i plana resursa, savjetovanje, planiranje integracije i dizajn, dokumentaciju i upravljanje projektima kako je dogovoreno s klijentom. Ova usluga dodatno daje do 250 sati usluga pruženih na daljinu, uključujući uvoz liste i slanje poštom, upravljanje segmentacijom, kreiranje modela ocjenjivanja i priprema/konfiguracija sredstava, postavljanje kampanja, izvještavanje i ostale aktivnosti u proizvod u ime Klijenta. Standardni ciklus Silverpopa za upravljane usluge je 5 radnih dana za standardne jednostruke događaje slanja pošte. Neke aktivnosti mogu imati duže proizvodne cikluse. Ova se usluga mora iskoristiti unutar 12 mjeseci od kupnje.
- j. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup
Ova usluga daje do 75 sati online i tehničkog savjetovanja pruženog na daljinu, najboljih praksi i vođenja kroz preporučenu upotrebu IBM Silverpop Engagea. To može uključivati otkriće, razvoj plana projekta i plana resursa, savjetovanje, planiranje integracije i dizajn, dokumentaciju i upravljanje projektima kako je dogovoreno s Klijentom. Ova se usluga mora iskoristiti unutar 6 mjeseci od kupnje.
- k. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup
Ova usluga daje do 175 sati online i tehničkog savjetovanja pruženog na daljinu, najboljih praksi i vođenja kroz preporučenu upotrebu IBM Silverpop Engagea. To može uključivati otkriće, razvoj plana projekta i plana resursa, savjetovanje, planiranje integracije i dizajn, dokumentaciju i upravljanje projektima kako je dogovoreno s Klijentom. Ova se usluga mora iskoristiti unutar 12 mjeseci od kupnje.
- l. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup
Ova usluga daje do 300 sati online i tehničkog savjetovanja pruženog na daljinu, najboljih praksi i vođenja kroz preporučenu upotrebu Silverpop Engagea. To može uključivati otkriće, razvoj plana projekta i plana resursa, savjetovanje, planiranje integracije i dizajn, dokumentaciju i upravljanje projektima kako je dogovoreno s Klijentom. Ova se usluga mora iskoristiti unutar 12 mjeseci od kupnje.
- m. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup
Ova usluga daje do 50 sati usluga pruženih i upravljanih na daljinu, uključujući uvoz liste i slanje poštom, upravljanje segmentacijom, kreiranje modela ocjenjivanja i priprema/konfiguracija sredstava, postavljanje kampanja, izvještavanje i ostale aktivnosti u proizvod u ime klijenta. Standardni ciklus Silverpopa za upravljane usluge je 5 radnih dana za standardne jednostruke događaje slanja pošte. Neke aktivnosti mogu imati duže proizvodne cikluse. Ova se usluga mora iskoristiti unutar 6 mjeseci od kupnje.
- n. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup
Ova usluga daje do 150 sati usluga pruženih i upravljanih na daljinu, uključujući uvoz liste i slanje poštom, upravljanje segmentacijom, kreiranje modela ocjenjivanja i priprema/konfiguracija sredstava, postavljanje kampanja, izvještavanje i ostale aktivnosti u proizvod u ime klijenta. Standardni ciklus Silverpopa za upravljane usluge je 5 radnih dana za standardne jednostruke događaje slanja pošte. Neke aktivnosti mogu imati duže proizvodne cikluse. Ova se usluga mora iskoristiti unutar 12 mjeseci od kupnje.

- o. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup
Ova usluga daje do 250 sati usluga pruženih i upravljanih na daljinu, uključujući uvoz liste i slanje poštom, upravljanje segmentacijom, kreiranje modela ocjenjivanja i priprema/konfiguracija sredstava, postavljanje kampanja, izvještavanje i ostale aktivnosti u proizvodu u ime Klijenta. Standardni ciklus Silverpopa za upravljane usluge je 5 radnih dana za standardne jednostruke događaje slanja pošte. Neke aktivnosti mogu imati duže proizvodne cikluse. Ova se usluga mora iskoristiti unutar 12 mjeseci od kupnje.
- p. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup i IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup
Ova usluga daje do 35 sati usluga pruženih i upravljanih na daljinu u periodu od 30 dana za izvođenje ramp-upa jedne IP adrese koju koristi IBM Silverpop Engage. Uključene su do dvije ne-kritičke i ne-vremenski osjetljive poruke e-pošte u svrhu izgradnje reputacije (potreban je samo-održivi HTML spremni sadržaj za slanje poštom). Ova usluga ne garantira uspješno korištenje anti-spam softverskih filtera (white listing) ili IP ramp upa, jer to ovisi o više vanjskih faktora.
- q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services
Ova usluga pruža do 15 savjetovanja za proizvod isporučen na daljinu, uključujući: dodjelu mobilnog računara; obuku za prodavače koja obuhvaća mobilne funkcije; do jednog sata obuke za implementaciju za programere; pitanja i odgovore vezane uz proizvod putem e-pošte, telefona ili sastanka. Ova se usluga mora iskoristiti unutar 90 dana od kupnje.
- r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services
Ova usluga pruža kombinaciju sljedećeg: do 20 sati pitanja i odgovora putem e-pošte ili telefona, početni ciklus testiranja prihvaćanja implementacije push obavijesti na bilo koje dvije izvorne aplikacije koristeći Android ili iOS usluge obavijesti, do jedan sat obuke za konzolu na daljinu za prodavače i obuke za implementaciju za programere. Ova se usluga mora iskoristiti unutar 90 dana od kupnje.
- s. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services
Ova usluga pruža kombinaciju sljedećeg: do 30 sati pitanja i odgovora putem e-pošte ili telefona, opcijski tjedni sastanci od 30 minuta, početni ciklus testiranja prihvaćanja implementacije push obavijesti na bilo koje četiri izvorne aplikacije koristeći Android ili iOS usluge obavijesti, do dva sata usluga vezanih uz strategiju kampanje push obavijesti, podrška za jednu integraciju softvera koja obuhvaća IBM-ov softver ili softver treće strane kompatibilan s IBM Silverpop Engage Mobileom. Ova se usluga mora iskoristiti unutar 90 dana od kupnje.

3.2 Djelomične mjesečne naknade

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

3.3 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Klijentova stvarna upotreba IBM SaaS-a za vrijeme perioda mjerenja premašuje ovlaštenje navedeno u PoE-u, Klijentu će se izdati račun za prekomjernu upotrebu, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

Za IBM SaaS koji koristi metriku naplate Digitalna poruka IBM će Klijentu izdati račun na temelju izabrane učestalosti naplate za ovlaštenja Digitalne poruke koja Klijent naruči. Mjerit će se stvarna upotreba i naplatit će se naknade za prekomjernu upotrebu ako stvarna upotreba poruka premašuje ukupan broj odobrenih poruka za do 12 mjesečnih perioda mjerenja tijekom Perioda pretplate.

Klijentu će se svaki mjesec naknadno naplatiti nepodmirene obveze za prekomjernu upotrebu po stopi za prekomjernu upotrebu navedenoj u PoE-u kada dosegne ukupni iznos. Takve naknade za prekomjernu upotrebu naplaćuju se uz osnovnu mjesečnu naknadu za ovlaštenje.

Ako je Period pretplate duži od 12 mjeseci, skup ukupnog broja ovlaštenja će se temeljiti na 12 mjesečnih perioda mjerenja. Ukupan zbroj će se postaviti na nulu nakon dvanaestog mjesečnog perioda mjerenja. Naknade za prekomjernu upotrebu za sljedećih 12 mjesečnih perioda mjerenja neće se naplatiti dok stvarna upotreba poruka ne premaši ukupan broj odobrenih poruka za 12 takvih mjesečnih perioda mjerenja.

Za Klijente koji koriste ramp periode, svaki se period obrađuje na isti način kao i period pretplate i primjenjuju se isti principi.

Ako je Period pretplate kraći od 12 mjeseci ili ako je preostalo manje od 12 mjesečnih perioda u Periodu pretplate, za ukupan broj ovlaštenih poruka koristit će se broj preostalih mjesečnih ovlaštenja u pretplati.

a. Primjer 1:

Klijent ima Period pretplate od 12 mjeseci i pretplatio se na jedan milijun Digitalnih poruka na mjesec. Ako Klijent pošalje više od 12 milijuna Digitalnih poruka prije završetka Perioda pretplate od 12 mjeseci, Klijentu će se sljedeći mjesec izdati račun za prekomjerni iznos i sva će se upotreba u nadolazećim mjesecima naknadno naplaćivati do kraja Perioda pretplate.

b. Primjer 2:

Klijent ima Period pretplate od tri godine i pretplatio se na jedan milijun Digitalnih poruka na mjesec. Ako Klijent pošalje više od 12 milijuna poruka prije kraja prvog perioda od 12 mjeseci, Klijentu će se sljedeći mjesec izdati račun za prekomjerni iznos i sva upotreba do kraja perioda od 12 mjeseci. Na kraju svakog perioda od 12 mjeseci brojač upotrebe će se resetirati. Ako Klijent pošalje više od 12 milijuna Digitalnih poruka prije završetka sljedećeg perioda od 12 mjeseci, Klijentu će se sljedeći mjesec izdati račun za prekomjerni iznos i sva će se upotreba u nadolazećim mjesecima naknadno naplaćivati dok se brojač upotrebe ponovno ne postavi na nulu ili do kraja preostalog Perioda pretplate.

4. Pretplata na kontinuirane usluge

4.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

Ova usluga je namijenjena za samoposlužne Klijente na tržištima u razvoju ili srednjim tržištima koji žele postaviti čvrste temelje i prakse. Ova ponuda obuhvaća 12-mjesečni program suradnje sa savjetnikom Silverpopa. Nije namijenjena za rad na projektima, nego za kontinuirano, strukturirano vođenje koje omogućuje savjetnik Silverpopa. Usluga neće premašiti 4 sata na mjesec.

4.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

Ova usluga je namijenjena za samoposlužne Klijente na tržištima u razvoju ili srednjim tržištima koji žele brže iskoristiti mogućnosti marketinga putem e-pošte i dostupna znanja. Ova ponuda obuhvaća 12-mjesečni program suradnje sa savjetnikom Silverpopa. Nije namijenjena za rad na projektima, nego za kontinuirano, strukturirano vođenje i obuku koje omogućuje savjetnik Silverpopa. Usluga neće premašiti 7 sati na mjesec.

4.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

Ovu uslugu isporučuje savjetnik Silverpopa odgovarajućim partnerima. Namjera je pružanje smjernica za proizvod koje će ubrzati usvajanje mogućnosti i praksa automatizacije marketinga. Ova ponuda obuhvaća 12-mjesečni program koji uključuje radne sate dodijeljene za suradnju s partnerima na projektima Klijenta. Nije namijenjena za rad na projektima, nego za kontinuirano, strukturirano vođenje i obuku koje omogućuje savjetnik Silverpopa. Usluga neće premašiti 12 sati na mjesec.

4.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

Ova usluga pruža do 15 sati (ukupno na godinu) pitanja i odgovora putem e-pošte ili telefona.

4.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

Ova usluga pruža kombinaciju sljedećeg: do 30 sati (ukupno na godinu) pitanja i odgovora putem e-pošte ili telefona, do dva ciklusa testiranja prihvaćanja implementacije push obavijesti na godinu, do 5 sati (ukupno na godinu) uputa za korištenje konzole i cjelovitu push strategiju.

4.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Ova usluga pruža kombinaciju sljedećeg: do 40 sati (ukupno na godinu) pitanja i odgovora putem e-pošte ili telefona, do četiri ciklusa testiranja prihvaćanja implementacije push obavijesti na godinu, prioritetni odgovori za prijave podrške, do dva sata (ukupno na godinu) podrške za savjetovanje o sezonskom marketingu, do 10 sati (ukupno na godinu) uputa za korištenje konzole i cjelovitu push strategiju, opcijski tjedni sastanci od 30 minuta za raspravljanje o ključnom indikatoru performansi i kratkoročnim i dugoročnim ciljevima za aplikacije/push obavijesti.

5. Opcije obnavljanja perioda pretplate za IBM SaaS

Trajanje IBM SaaS-a počinje na datum kada IBM obavijesti Klijenta o njegovom pristupu IBM SaaS-u, kako je dokumentirano u PoE-u. PoE će određivati obnavlja li se IBM SaaS automatski, nastavlja li se na temelju kontinuirane upotrebe ili se raskida na kraju trajanja.

Za automatsko obnavljanje, ako Klijent ne dostavi pisanu obavijest o raskidu obnavljanja barem 90 dana prije datuma isteka, IBM SaaS će se automatski obnoviti u trajanju navedenom u PoE-u.

Kod kontinuirane upotrebe, IBM SaaS će biti dostupan na mjesečnoj bazi dok Klijent ne dostavi pisanu obavijest o raskidu 90 dana unaprijed. IBM SaaS će biti dostupan do kraja kalendarskog mjeseca nakon takvog perioda od 90 dana.

6. Tehnička podrška Klijenta

Tehnička podrška za IBM SaaS ponudu i Softver za omogućavanje, kao primjenjiva, pruža se za vrijeme Perioda pretplate. Takva tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

Informacije Tehničke podrške, definicije Ozbiljnosti i veze za predavanje zahtjeva za podršku za IBM Silverpop Engage možete pronaći na sljedećem URL-u:

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

7. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

7.1 Softver za omogućavanje

Ako se Softver za omogućavanje daje uz poseban ugovor o licenci (na primjer, IBM Međunarodni ugovor o licenci za programe bez jamstva ("ILAN") ili uz neki drugi ugovor o licenci od IBM-a ili od treće strane) u vrijeme instalacije ili preuzimanja, takav poseban ugovor će uređivati uvjete korištenja softvera. Ako se uz softver za omogućavanje ne dobiva ugovor o licenci, primjenjuju se ovi Uvjeti upotrebe.

7.2 EU zaštita podataka

Ako Klijent učini Osobne podatke dostupnim IBM SaaS-u, između Klijenta i IBM-a, Klijent se smatra jedinim kontrolorom Osobnih podataka i Klijent određuje IBM kao obrađivača za obradu (kako su ti termini definirani u EU Direktivi 95/46/EC) tih Osobnih podataka. IBM obrađuje takve Osobne podatke samo u mjeri potrebnoj za dostupnost IBM SaaS-a u skladu s ovim ToU-om. IBM će u razumnoj mjeri surađivati s Klijentom u njegovom ispunjenju svih zakonskih zahtjeva, uključujući i pružanje Klijentu pristupa Osobnim podacima. Klijent prihvaća da IBM može obrađivati Sadržaj stavljen na raspolaganje IBM SaaS-u, uključujući sve Osobne podatke, preko granica do IBM-a u Sjedinjenim Državama. Ako IBM promijeni način na koji obrađuje ili osigurava Osobne podatke i takva promjena uzrokuje neusklađenost Klijenta s primjenjivim propisima o zaštiti podataka, Klijent može otkazati zahvaćeni IBM SaaS unutar 30 dana od IBM-ove obavijesti o promjeni.

7.3 Prikupljanje podataka

Klijent potvrđuje da će: (i) omogućiti jasnu i uočljivu vezu prema uvjetima upotrebe Klijentove Web stranice i politici privatnosti, što uključuje vezu prema IBM-ovim (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) i Klijentovim postupcima za prikupljanje i korištenje podataka; (ii) obavijestiti posjetitelja da IBM u Klijentovo ime na posjetiteljevo računalo stavlja cookieje i prazne GIF-ove/Web signale i objasniti svrhu i način korištenja takve tehnologije; i (iii) u mjeri u kojoj to zahtijevaju propisi, zatražiti pristanak posjetitelja Web stranice prije postavljanja cookieja i praznih GIF-ova/Web signala koje na uređaje posjetitelja Web stranice stavlja Klijent ili IBM u Klijentovo ime.

Klijent je svjestan i prihvaća da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne podatke od Klijenta (Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja) koje se odnose na korištenje IBM SaaS-a, kroz praćenje i druge tehnologije. IBM to radi da bi sakupio statistiku upotrebe i informacije o učinkovitosti IBM SaaS-a za poboljšanje korisničkog iskustva i/ili podešavanje interakcije između Korisnika i IBM-a. Klijent potvrđuje da će pribaviti ili je pribavio pristanak koji dozvoljava IBM-u obradu prikupljenih osobnih informacija za gore navedenu svrhu u IBM-u, drugim IBM poduzećima i njihovim podugovaračima, gdje god mi i IBM-ovi podugovarači poslujemo u skladu sa zakonom. IBM će se pridržavati zahtjeva Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih podataka.

7.4 Lokacije koje primaju izvedenu korist

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Klijent navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Klijent ne dostavi dodatne podatke IBM-u. Klijent je odgovoran održavati takve podatke ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

7.5 Safe Harbor usklađenost

IBM se pridržava U.S. – EU i U.S. - Swiss Safe Harbor Frameworka, koji određuje Ministarstvo trgovine Sjedinjenih Država vezano uz skupljanje, korištenje i zadržavanje informacija prikupljenih u Europskoj

Uniji. Za više informacija o Safe Harboru ili da biste pristupili IBM-ovoj izjavi o certifikatu idite na <http://www.export.gov/safeharbor/>.

IBM Silverpop CRM Integration with Scribe oslanja se na ili uključuje tehnologiju treće strane koju pruža Scribe. Status Safe Harbor certifikata za Scribe možete pregledati na <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Social Sign-In oslanja se na ili uključuje tehnologiju treće strane koju pruža Janrain. Status Safe Harbor certifikata za Janrain možete pregledati na <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.6 Distribucijske liste

Klijent neće koristiti nikakve distribucijske liste s IBM SaaS-om koje uključuju osobe koje nisu dale dozvolu za uključivanje u takvu listu u svrhu primanja e-mail komunikacija izričito od Klijenta, osim ako Klijent ima postojeću poslovnu ili privatnu vezu s tim osobama. Klijent mora uključiti ispravni mehanizam isključivanja u svaku poruku.

7.7 Bez preprodaje

Klijentovo pravo korištenja IBM SaaS-a pripada Klijentu osobno. Klijent neće preprodati IBM SaaS niti dati trećim osobama (koje nisu zaposlenici ni ugovaratelji koji djeluju u Klijentovo ime) pristup do IBM SaaS-a bez prethodne IBM-ove pisane suglasnosti.

7.8 Zadržavanje podataka

Određeni podatkovni elementi IBM SaaS-a bit će dostupni unutar IBM SaaS-a kako slijedi: baze podataka (liste kontakata) i predlošci - 450 dana od zadnje upotrebe (aktivno korištene baze podataka i predlošci zadržavaju se neograničeno vrijeme dok je usluga aktivna; poruke e-pošte, sadržaj i podaci praćenja klikova unutar e-pošte - 450 dana od datuma slanja poruke; web praćenje za poznate posjetitelje ili posjetitelje koji su prošli provjeru identiteta - 180 dana; web praćenje za anonimne posjetitelje – 30 dana (slogovi se mogu pretvoriti u "poznate posjetitelje ili posjetitelje koji su prošli provjeru identiteta" ako identitet korisnika postane poznat unutar 30 dana); i Univerzalna ponašanja - 180 dana ("Period zadržavanja podataka").

Ti se podatkovni elementi mogu ukloniti iz IBM-ove mreže i sustava nakon isteka Perioda zadržavanja podataka i u bilo kojem slučaju IBM može uništiti sve kopije tih podatkovnih elemenata i sve druge povezane Klijentove podatke 30 dana nakon prekida ili isteka Perioda pretplate. Klijent će zadržati sigurnosne kopije svog sadržaja koji se pruža za upotrebu s IBM SaaS-om.

7.9 Napomene o kodu treće stranke

IBM SaaS uključuje sljedeći softver koji se ne može koristiti u loše svrhe: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson i packtag.

7.10 Verzije za ne-engleski jezik

Klijent je suglasan da se pristup i korištenje bilo koje ne-engleske verzije IBM SaaS-a može osloniti na funkcionalnost tehnološkog partnera treće strane, translations.com, za potrebe prevođenja korisničkog sučelja. Kada koristite ne-englesku verziju IBM SaaS-a, IBM SaaS korisničko sučelje može propustiti podatke Klijenta i bilo koji sadržaj dostupan putem IBM SaaS korisničkog sučelja u nezaštićenom obliku kroz translations.com sustave namijenjene za IBM SaaS za potrebe prevođenja korisničkog sučelja na zahtjev Klijenta.

7.11 Obuka za usluge postavljanja koju vodi instruktork

Ako je Obuka za uslugu postavljanja koju vodi instruktork dizajnirana za izvođenje na Klijentovoj lokaciji, Klijentova je odgovornost osigurati odgovarajuću prostoriju za postojeći broj polaznika, što uključuje odgovarajući broj utičnica, projektor, konferencijsku ploču i/ili ploču s listovima te povezivanje s potrebnim sustavima i okolinama, uključujući vezu s internetom ako je ona potrebna.

Ako se na IBM-ovim prostorima izvodi Obuka za uslugu postavljanja koju vodi instruktork, Klijent razumije i prihvaća da IBM može koristiti globalne resurse (privremene zaposlenike koji se koriste lokalno i osoblje na lokacijama širom svijeta) za pružanje Obuke za uslugu postavljanja.

7.11.1 Klijentove odgovornosti

IBM-ovo izvođenje ovisi o Klijentovom upravljanju i ispunjenju njegovih obveza navedenih dolje, bez naplate IBM-u. Bilo kakvo kašnjenje u izvođenju tih odgovornosti može utjecati na IBM-ovu mogućnost izvođenja Usluga postavljanja obuke. Klijent će:

- a. osim ako te informacije ne navede IBM, navesti IBM-u detalje lokacije za obuku, adresu i sobu;
- b. ako je to primjenjivo, omogućiti IBM-ovom osoblju siguran pristup, prikladan uredski prostor, pribor, namještaj, brzu vezu s internetom i druge mogućnosti dok rade na Klijentovoj lokaciji;
- c. ako IBM ne pruža objekte, biti odgovoran za sigurno pohranjivanje IBM-ovog hardvera i softvera na Klijentovim prostorima i pobrinuti se da su sve učionice stalno zaključane.

Dodatak A

1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage je cloud-temeljena platforma za digitalni marketing koja podržava marketing na sve kanale i upravljanje vođenja. Silverpop Engage koristi podatke Klijenta i pojedinačna ponašanja, prikupljene iz raznih izvora, za obavještanje i usmjeravanje personaliziranih interakcija u stvarnom vremenu, u ime Klijenta.

IBM Silverpop Engage pretplata pruža sljedeće mogućnosti:

- Kreiranje poruka i isporuka: web-temeljeni editor omogućava korisnicima kreiranje i uređivanje sadržaja poruka i daje point-and-click pristup na praćenje veze, personalizaciju i dinamički sadržaj.
- Napredna segmentacija: mogućnosti segmentacije dozvoljavaju korisnicima da ciljaju ugovore na temelju biheviornalnih, profilnih ili preferencijskih podataka.
- Slanje poruka na više kanala: slanje integriranih poruka kampanje na razne kanale, uključujući e-poštu, društvene, mreže i mobilne. Silverpop Engage uključuje komponente koje pomažu osigurati da klijentove točke dodira ostanu integrirane za provođenje dosljednog i personaliziranog iskustva.
- Automatizirane kampanje: koristite vizualni graditelj kampanja za kreiranje marketinških programa, od jednostavnih kampanja drip strategije do onih s kompleksnim, višestrukim točkama dodira. Slanje automatiziranih poruka kada voditelj usmjerava ili izvodi određenu akciju korištenjem kampanja odgoja na temelju pojedinačne radnje svakog voditelja.
- Ocjenjivanje: rangirajte kupce i potencijalne kupce na temelju kriterija kupnje, demografije i ponašanja kao posjećivanje web stranica, slanja obrazaca i interakcije poruka ili na temelju vremenski temeljenih komponenti uključujući koliko nedavno i učestalost. Kada kontakti dosegnu određeni rezultat, komponente automatizacije marketinga ih usmjeravaju na odgovarajuće praćenje.
- Web praćenje: nadgledajte kako kontakti izvode interakciju s Klijentom online, na primjer korištenjem kalkulatora, razgovora uživo i društvenih gumba i tada koristite ta ponašanja za premještanje kontakta u marketinški program ili kao dio modela ocjenjivanja ponašanja.
- Stranice postavljanja i web obrasci: oblikujte i objavite stranice postavljanja i web obrasce, koji hvataju informacije upita koje se mogu koristiti za kreiranje prilagođenih stranica.
- Izvještavanje: Više od 80 prilagodljivih izvještaja je dostupno koji se protežu na razne kanale marketinga - uključujući e-mail kampanje, društvene i mobilne.
- Relacijske tablice: pohranite više redova podataka o kupnjama, posjećivanju događaja, aktivnostima i mapirajte na pojedinačni zapis, nudeći sveobuhvatni pogled na klijenta. Ovi se podaci mogu koristiti u upitima i segmentaciji, dinamičkom sadržaju i u personalizaciji u porukama.
- B2B upravljanje tragovima: upravljajte tragovima i ocjenjujte ih, koristite automatizaciju za obradu kroz cjevovod i maksimizirajte klijentova marketinška nastojanja.
- Društveno: organizacije mogu dijeliti e-mail marketinške poruke na stranicama za društveno umrežavanje i proizvoditi detaljne izvještaje o rezultatima, postaviti ili rasporediti postove koji se podudaraju s njihovim slanjem e-mailova i umetnuti vezu na prosljedi-prijatelju Web stranicu ili uključiti prosljedi-prijatelju obrazac u tijelu poruke.
- Sučelja aplikativnog programiranja (API-ji): Silverpop Engage API Skup je dostupan preko REST, SOAP i XML protokola i koristi standardne web protokole (HTTP POST, HTTPS, FTP, SFTP) i formate datoteka (XML, CSV, TSV, PSV). Zahtjevima u stvarnom vremenu se upravlja preko HTTP/HTTPS-a, a paketima poruka se upravlja preko FTP/SFTP-a.

Pretplata na Silverpop Engage uključuje pet (5) domena slanja, jednu (1) prilagođeno brandiranu host domenu i do deset okolina. Klijenti koji se obvezuju na slanje više od tri milijuna poruka e-pošte na godinu mogu dobiti namjensku Internet protocol (IP) adresu.

2. Fakultativne komponente

Opcijske komponente su dostupne uz dodatnu naplatu:

- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
pruža mogućnost isporuke stvarnovremenskih, prilagođeno brandiranih, jedan-na-jedan transakcijskih poruka koje se generiraju okidačima u e-pošti, web obrascima, određištanim stranicama ili tele-prodaji. Silverpop Engage Transact je namjenska arhitektura za slanje posebno oblikovana za jedinstvene potrebe transakcijskih ili aktiviranih poruka kao što su računi, obavijesti, uzbune, itinereri i tako dalje. Može se povezati s korporativnim sustavom koji trenutno aktivira poruke. Uz proizvod su sadržane IP adrese i prilagođene domene, praćenje veze i isporuke poruka, upravljanje izbacivanjem i odgovorima i praćenje metrika distribucije poruka, aktivnosti i isporuke.
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
daje funkcionalnosti za podršku upotrebe koda za provjeru identiteta kao sekundarnog zahtjeva prijave, uz korisnikovu kombinaciju korisničko ime/lozinka, za davanje pristupa na Silverpop Engage račun kroz web pretražitelj.
- IBM Silverpop Social Sign-in
daje poduzećima mogućnost izgradnje web obrazaca koji nude opciju registriranjem društvenog identiteta umjesto ručnog ispunjavanja polja u obrascu. Social Sign-In oslanja se na ili uključuje tehnologiju treće strane koju pruža Janrain. Upotreba Social Sign-in tehnologije ovisi o odredbama, uvjetima i dostupnosti odgovarajućih društvenih mreža kojima se pristupa kroz upotrebu Social Sign-In-a i temeljne Janrain tehnologije.
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
omogućuje Klijentima mjerenje općenite isporuke ulazne pošte za velike Pružatelje internetskih usluga (ISP-ove) i Pružatelje ulazne pošte u više regija.
- IBM Silverpop Universal Behaviors
daje integraciju na razini događaja između Silverpop Engage i drugih tehnoloških aplikacija. Bihevioralni događaji i podaci prikupljeni od tih aplikacija se mogu spremati u Silverpop Engage i ocijeniti im važnost po komponentama kao programi, ocjenjivanje i upiti. Uključene su podržane integracije s postojećim IBM proizvodima, tri toka podataka za dodatne integracije i 180 dana pohrane podataka.
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History
daje dodatnih 180 dana pohrane podataka događaja za IBM Silverpop Universal Behaviors. To je dodatak na IBM Silverpop Universal Behaviors za Klijente koji zahtijevaju podatkovnu memoriju veću od standardnih 180 dana za Universal Behaviors.
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream
pruža dodatni tok podataka za IBM Silverpop Universal Behaviors. Ovo je za Klijente koji trebaju dodatni tok podataka uz neograničene tokove podataka IBM-ovog integriranog proizvoda i tri dodatna toka podataka treće strane ili prilagođena toka podataka dostupna uz osnovnu licencu za IBM Silverpop Universal Behaviors.
- IBM Silverpop Mobile Connector
pruža integraciju na razini sustava između Silverpop Engagea i Klijentove mobilne aplikacije. Integracija dozvoljava da se podaci prikupljeni iz mobile aplikacije spremaju u Silverpop Engage i da im pristupaju/koriste Engage funkcije kao programi i upiti te da se podaci iz Silverpop Engage koriste u mobilnim aplikacijama.
- IBM Silverpop Web Analytics Integrations
osigurava integraciju između Silverpop Engage (jedan Org) i jednog od sljedećih sustava web analitike: IBM Digital Analytics ili Adobe Omniture.
- IBM Silverpop WebEx Integration
pruža funkcionalnost proizvoda Engage koja se može koristiti s jednom instancom proizvoda Cisco WebEx. Ova integracija omogućuje svakodnevni uvoz podataka sesije i profila polaznika u Relacijsku tablicu Silverpop Engagea. Klijent mora posebno kupiti svoju licencu za WebEx.

- IBM Silverpop Citrix Integration
 pruža funkcionalnost proizvoda Engage koja se može koristiti s jednom instancom proizvoda Citrix GoToWebinar, GoToMeeting ili GoToTraining. Ova integracija omogućuje svakodnevni uvoz podataka sesije i profila polaznika u Relacijsku tablicu Silverpop Engagea. Klijent mora posebno kupiti svoju licencu za Citrix.
- IBM Silverpop Transact Magento Integration
 omogućuje usmjeravanje relevantnih transakcijskih poruka e-pošte generiranih u Magento instanci preko transakcijske usluge e-pošte Silverpop Transact. Potrebno je imati i licencu za Magento, koju Klijent mora posebno kupiti od prodavača.
- IBM Silverpop CRM Integration
 omogućava Klijentu uspostavljanje sinkronizacije podataka između određenih komercijalno dostupnih sustava za upravljanje odnosa s klijentima (CRM), kao što su Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM i Silverpop Engage. Integracija je ograničena na jednu instancu CRM sustava i jednu Silverpop Engage bazu podataka. Ova ponuda ne uključuje integraciju sa Scribeom. Ako vam je potreban taj tip integracije, trebate koristiti ponudu IBM Silverpop CRM Integration with Scribe.
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
 omogućava Klijentu uspostavljanje sinkronizacije podataka između određenih komercijalno dostupnih sustava za upravljanje odnosa (CRM) i Silverpop Engagea. Integracija je ograničena na jednu instancu CRM sustava i jednu Silverpop Engage bazu podataka. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe oslanja se na ili uključuje tehnologiju treće strane koju pruža Scribe.
- IBM Silverpop Additional IP Address
 je trošak za dodatnu IP adresu.
- IBM Silverpop Email Insights
 omogućuje korisnicima upoznavanje sa slanjem pošte u različitim klijentima e-pošte (uključujući, ali ne ograničavajući se na Gmail, Outlook, iPhone i Android), praćenje upotrebe klijenta e-pošte na listama slanja pošte kako bi se optimizirali programi za e-poštu s obzirom na uređaje i klijente e-pošte koje Klijenti upotrebljavaju, određivanje preferiranog uređaja svakog jedinstvenog primatelja e-pošte i slanje usmjerenog sadržaja na temelju te preference i automatsko ažuriranje zapisa na razini primatelja dodavanjem dodatnih podataka poput zemljopisne lokacije, prosječnog vremena pregledavanja i preferiranog klijenta za e-poštu ili uređaja. 'Otvaranje e-pošte' se registrira svaki puta kada primatelj e-pošte primi poruku e-pošte od Klijenta i kada primatelj e-pošte otvori poruku. 'Pregled e-pošte' se registrira svaki puta kada Klijent preda predložak e-pošte dalje u ovu funkciju na pregled. Email Insights sadrži komponente tehnologije koju pruža Litmus.
 - Silverpop Email Insights – Bronze
 pruža do 10 pregleda e-pošte i 10 000 otvaranja e-pošte na mjesec
 - Silverpop Email Insights – Silver
 pruža do 50 pregleda e-pošte i 200 000 otvaranja e-pošte na mjesec
 - Silverpop Email Insights – Gold
 pruža do 500 pregleda e-pošte i 2 000 000 otvaranja e-pošte na mjesec
 - Silverpop Email Insights – Platinum
 pruža do 1 000 pregleda e-pošte i 5 000 000 otvaranja e-pošte na mjesec
- Osim toga, ako Klijentove potrebe premašuju broj pregleda ili otvaranja e-pošte dostupnih u kupljenom paketu, Klijent može povećati količinu za koju ima ovlaštenje kupnjom ponude **IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview** ili **IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens**, ovisno što je primjenjivo.
- IBM Silverpop Engage Mobile
 omogućuje Klijentu prikupljanje podataka iz smartphone aplikacija i slanje push obavijesti (uključujući, ali ne ograničavajući se na iPhone, iPad i Android). Funkcionalnost uključuje mogućnost slanja personaliziranih push obavijesti s radnjama koje aktiviraju angažman korisnika u Klijentovoj smartphone aplikaciji. Dostupan je SDK koji aplikaciji omogućuje slanje push obavijesti i registriranje uređaja te slanje događaja u Silverpop.

Dodatak B

1. Ugovor o razini usluge

IBM pruža sljedeći ugovor o dostupnosti razine usluge ("SLA") za IBM SaaS, kako je navedeno u PoE-u. SLA nije jamstvo. SLA je dostupan samo Klijentu i odnosi se samo na upotrebu u proizvodnim okolinama.

1.1 Odobrenja dostupnosti

Klijent mora odjelu za pomoć IBM-ove tehničke podrške dostaviti prijavu podrške Ozbiljnosti 1 unutar 24 sata od trenutka kada prvi put shvati da postoji događaj koji ima utjecaja na dostupnost IBM SaaS-a. Klijent mora u razumnoj mjeri pomoći IBM-u kod bilo kakve dijagnoze problema i rješavanja.

Zahtjev kojim se podršci prijavljuje neispunjenje SLA-a mora se predati unutar tri radna dana nakon završetka ugovornog mjeseca. Naknada za važeći SLA zahtjev bit će odobrenje na budućem izdanom računu za IBM SaaS koje će se temeljiti na vremenu tijekom kojeg je nedostupan proizvodni sustav koji izvodi obradu za IBM SaaS ("Vrijeme prekida rada"). Vrijeme prekida rada mjeri se od trenutka kada Klijent prijavi događaj do trenutka ponovnog uspostavljanja IBM SaaS-a i ne uključuje vrijeme koje se odnosi na planirane ili najavljene prekide rada zbog održavanja; uzroke izvan IBM-ove kontrole; probleme sa sadržajem ili tehnologijom te dizajnima ili uputama Klijenta ili treće strane; nepodržane konfiguracije sustava i platforme ili druge Klijentove propuste; sigurnosne probleme koje uzrokuje Klijent ili Klijentovo testiranje sigurnosti. IBM će primijeniti najvišu primjenjivu naknadu na temelju kumulativne dostupnosti IBM SaaS-a u svakom ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. Ukupna naknada, uzevši u obzir bilo koji ugovoreni mjesec, ne može premašiti dvadeset posto jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade za IBM SaaS.

1.2 Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u ugovorenom mjesecu

Dostupnost tijekom ugovorenog mjeseca	Naknada (% naknade za mjesečnu pretplatu* za ugovoreni mjesec koji je predmet zahtjeva)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
Manje od 97,000%	20%

* Ako je IBM SaaS kupljen preko IBM-ovog Poslovnog partnera, naknada mjesečne pretplate će se izračunavati prema tada važećoj navedenoj cijeni za IBM SaaS koja je na snazi za ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva, uz popust od 50%. IBM će Klijentu izravno omogućiti popust.

Dostupnost, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: ukupan broj minuta u ugovorenom mjesecu minus ukupan broj minuta Vremena prekida rada u ugovorenom mjesecu, podijeljeno s ukupnim brojem minuta u ugovorenom mjesecu.

Primjer: 50 minuta ukupnog Vremena prekida rada tijekom ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana ugovorenog mjeseca - 50 minuta Vremena prekida rada = 42 150 minuta <hr/> Ukupno 43 200 minuta	= 2% Odobrenja dostupnosti za 99,884% dostupnosti tijekom ugovorenog mjeseca
---	--