

Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

IBM Silverpop Engage

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

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

Podmienky používania (ToU) sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement, respektíve zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo zmluvou IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings ("Zmluva") a spoločne s ToU tvoria kompletnú zmluvu.

1. IBM SaaS

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

- IBM Silverpop Engage – správa
- IBM Silverpop Engage – databáza
- IBM Silverpop Transact for Engage – databáza
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – menej ako 1 milión databázových záznamov
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – menej ako 5 miliónov databázových záznamov
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – neobmedzený počet databázových záznamov
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop WebEx Integration
- IBM Silverpop Citrix Integration
- IBM Silverpop Transact Magento
- IBM Silverpop CRM Integration
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
- IBM Silverpop Email Insights – Bronze
- IBM Silverpop Email Insights – Silver
- IBM Silverpop Email Insights – Gold
- IBM Silverpop Email Insights – Platinum
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens
- IBM Silverpop Additional IP Address

- IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services
- IBM Silverpop Partner Ongoing Services
- IBM Silverpop Engage Mobile
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Advisory Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Plus Services

2. Platobné metriky

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

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

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

- h. **Inštancia** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Inštancia predstavuje prístup ku konkrétnej konfigurácii služby IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení pre všetky Inštanacie služby IBM SaaS, ktoré budú poskytnuté na prístup a používanie počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- i. **Identita reputácie** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Identita reputácie je kombinácia IP adresy a domény používanej na zlepšenie doručovania e-mailov. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Identít reputácie vytvorených pre Zákazníka v rámci služby IBM SaaS.
- j. **Tisíc databázových záznamov** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si túto službu IBM SaaS. Databázový záznam je kolekcia polí v databáze, ktoré súvisia s jednou entitou a ktoré sú prístupné ako jedna jednotka. Každé oprávnenie pre Tisíc databázových záznamov predstavuje tisíc databázových záznamov. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení pre Tisíc databázových záznamov, ktorý bude pokrývať celkový počet Databázových záznamov, ktoré budú sprístupnené na spracovanie v službe IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.

3. Poplatky a fakturácia

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

3.1 Poplatky za nastavenie a poplatky On Demand

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

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup and IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup
Táto služba aktualizuje prostredie IBM SaaS tak, aby používalo dodatočnú Identitu reputácie nad rámec poskytnutý produktom IBM Silverpop Engage.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup
Táto služba aktualizuje prostredie IBM SaaS tak, aby integrovalo jednu inštanciu špecifickej inštancie CRM s jednou databázou Silverpop Engage.
- c. IBM Silverpop Additional Environment Setup a IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup
Táto služba poskytuje Zákazníkovi ďalšiu organizáciu Silverpop Engage (nezávislé prostredie nakonfigurované v prostredí služby Engage zvyčajne na pridanie ďalšej spoločnosti alebo divízie).
- d. IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) Setup a IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) On Demand Setup
Táto služba poskytuje jeden deň školení v oblasti služby Silverpop Engage. Každý deň zahŕňa maximálne osem hodín inštruktáže a praxe (vrátane viacerých krátkych prestávok a hodinovej obedňajšej prestávky). Program sa môže prispôsobiť témam, ktoré si chce Zákazník osvojiť. Toto školenie sa poskytuje vo forme webového seminára alebo v schválenom zariadení IBM.
- e. IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) Setup a IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) On Demand Setup
Táto služba zahŕňa jedno (1) 8-hodinové školenie v oblasti Silverpop Engage v zariadení Zákazníka. Každý deň zahŕňa maximálne osem hodín inštruktáže a praxe (vrátane viacerých krátkych prestávok a hodinovej obedňajšej prestávky). Program sa môže prispôsobiť témam, ktoré si chce Zákazník osvojiť. Poplatky nezahŕňajú dopravné náklady, ktoré sa budú fakturovať samostatne prostredníctvom súpisu prác.
- f. IBM Silverpop Fast Start Setup
Táto služba zahŕňa maximálne 15 hodín vzdialených konzultácií k produktu pre nového Zákazníka služby Silverpop Engage. V rámci týchto konzultácií sa bude poskytovať poradenstvo pre úvodné nastavenie a rozšírené školenie vo forme plánovaných schôdzí zameraných na rôzne témy vrátane poskytnutia služby, úvodu do používania, úvodného načítania údajov, úvodného rozosielania správ,

vopred pripravených výkazov a povolenia ďalších rozšírených funkcií produktu Silverpop Engage v súlade s potrebami Zákazníka. Doba programu sa musí využiť počas prvých 90 dní od úvodného nastavenia prostredia Silverpop.

g. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup

Táto služba zahŕňa maximálne 30 hodín vzdialených konzultácií k produktu pre nového Zákazníka služby Silverpop Engage. V rámci týchto konzultácií sa bude poskytovať poradenstvo pre úvodné nastavenie a rozšírené školenie vo forme plánovaných schôdzí zameraných na rôzne témy vrátane poskytnutia služby, úvodu do používania, úvodného načítania údajov, úvodného rozosielenia správ, vopred pripravených výkazov a povolenia ďalších rozšírených funkcií produktu Silverpop Engage v súlade s potrebami Zákazníka. Doba programu sa musí využiť počas prvých 90 dní od úvodného nastavenia prostredia Silverpop.

h. IBM Silverpop Customer Enablement Setup

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

i. IBM Silverpop Managed Enablement Setup

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

j. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup

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

k. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup

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

l. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup

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

- m. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup
V rámci tejto služby sa poskytuje maximálne 50 hodín vzdialene poskytovaných spravovaných služieb vrátane importovania zoznamov a pošty, správy segmentácie, vytvorenia modelu hodnotenia, prípravy/konfigurácie aktív, nasadenia kampane, vytvárania zostáv a ďalších aktivít v produkte v mene Zákazníka. Štandardný cyklus Silverpop pre riadené služby je 5 pracovných dní v prípade štandardných jednoduchých poštových udalostí. V prípade niektorých aktivít sa môžu vyžadovať dlhšie produkčné cykly. Táto služba sa musí využiť do 6 mesiacov od jej zakúpenia.
- n. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup
V rámci tejto služby sa poskytuje maximálne 150 hodín vzdialene poskytovaných spravovaných služieb vrátane importovania zoznamov a pošty, správy segmentácie, vytvorenia modelu hodnotenia, prípravy/konfigurácie aktív, nasadenia kampane, vytvárania zostáv a ďalších aktivít v produkte v mene Zákazníka. Štandardný cyklus Silverpop pre riadené služby je 5 pracovných dní v prípade štandardných jednoduchých poštových udalostí. V prípade niektorých aktivít sa môžu vyžadovať dlhšie produkčné cykly. Táto služba sa musí využiť do 12 mesiacov od jej zakúpenia.
- o. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup
V rámci tejto služby sa poskytuje maximálne 250 hodín vzdialene poskytovaných spravovaných služieb vrátane importovania zoznamov a pošty, správy segmentácie, vytvorenia modelu hodnotenia, prípravy/konfigurácie aktív, nasadenia kampane, vytvárania zostáv a ďalších aktivít v produkte v mene Zákazníka. Štandardný cyklus Silverpop pre riadené služby je 5 pracovných dní v prípade štandardných jednoduchých poštových udalostí. V prípade niektorých aktivít sa môžu vyžadovať dlhšie produkčné cykly. Táto služba sa musí využiť do 12 mesiacov od jej zakúpenia.
- p. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup and IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup
V rámci tejto služby sa poskytuje až 35 hodín vzdialene doručovaných spravovaných služieb počas 30 dní za účelom postupného rozšírenia IP adresy používanej produktom IBM Silverpop Engage. Za účelom budovania reputácie sú v rozsahu zahrnuté až dva nekritické e-maily nezohľadňujúce časové hľadisko (vyžaduje sa automaticky udržiavaný poštový obsah pripravený pre HTML). Táto služba negarantuje zaradenie na biely zoznamu ani úspech postupného rozšírenia IP adresy, pretože tento je závislý od mnohých externých faktorov.
- q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services
Táto služba zahŕňa maximálne 15 hodín vzdialeného poradenstva k produktu vrátane zriadenia mobilného konta, školenia v oblasti mobilných funkcií pre marketingových pracovníkov, maximálne jednej hodiny školenia v oblasti implementácie pre vývojárov a otázky a odpovede týkajúce sa produktu prostredníctvom elektronickej pošty, telefónu alebo schôdze. Táto služba sa musí využiť do 90 dní od jej zakúpenia.
- r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services
Táto služba zahŕňa kombináciu nasledujúcich súčastí: maximálne 20 hodín otázok a odpovedí prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefónu, úvodné testovanie akceptovania implementácie automatických oznámení pre ľubovoľné dve natívne aplikácie využívajúce služby oznámení systému Android alebo iOS, maximálne jedna hodina školení v oblasti vzdialenej konzoly pre marketingových pracovníkov a školenia v oblasti implementácie pre vývojárov. Táto služba sa musí využiť do 90 dní od jej zakúpenia.
- s. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services
Táto služba zahŕňa kombináciu nasledujúcich súčastí: maximálne 30 hodín otázok a odpovedí prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefónu, voliteľné 30-minútové schôdzky každý týždeň, úvodné testovanie akceptovania implementácie automatických oznámení pre ľubovoľné štyri natívne aplikácie využívajúce služby oznámení systému Android alebo iOS, maximálne dve hodiny poskytovania služieb v oblasti stratégie pri kampani automatických oznámení, maximálne jedna hodina podpory pri integrácii softvéru so softvérom IBM alebo tretej strany kompatibilným so službou IBM Silverpop Engage Mobile. Táto služba sa musí využiť do 90 dní od jej zakúpenia.

3.2 Čiastkové mesačné poplatky

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

3.3 Poplatky za nadmerné využívanie

Ak skutočné využívanie služby IBM SaaS Zákazníkom počas obdobia merania presiahne úroveň oprávnenia uvedenú v Potvrdení o oprávnení, Zákazníkovi sa bude fakturovať nadmerné využívanie v súlade s ustanoveniami Transakčného dokumentu.

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

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

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

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

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

a. Príklad 1:

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

b. Príklad 2:

Zákazník má trojročnú Dobu predplatného a získal jeden milión Digitálnych správ mesačne. Ak Zákazník pošle viac ako 12 miliónov správ ešte pred skončením prvého 12-mesačného obdobia, Zákazníkovi sa bude nasledujúci mesiac fakturovať nadmerné množstvo, ako aj celé využitie do konca 12-mesačného obdobia. Na konci každého 12-mesačného obdobia sa súčet využívania vynuluje. Ak Zákazník odošle viac než 12 miliónov Digitálnych správ ešte pred koncom 12-mesačného obdobia, bude mu v nasledujúcom mesiaci fakturovaný počet nad tento rámec a všetko využívanie v nadchádzajúcich mesiacoch bude fakturované spätne až do resetovania súčtu využívania alebo do konca Doby predplatného.

4. Pokračujúce predplatné na služby

4.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

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

4.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

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

4.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

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

4.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

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

4.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

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

4.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

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

5. Voľby obnovenia Doby predplatného IBM SaaS

Doba poskytovania služby IBM SaaS začína dátumom, kedy IBM oznámi Zákazníkovi, že môže pristupovať k službe IBM SaaS, ako je uvedené v Potvrdení o oprávnení. V Potvrdení o oprávnení bude uvedené, či sa služba IBM SaaS bude obnovovať automaticky, či sa bude poskytovať nepretržite alebo či sa po uplynutí stanoveného obdobia ukončí poskytovanie služby.

V prípade automatického obnovenia sa služba IBM SaaS automaticky obnoví na obdobie určené v Potvrdení o oprávnení, pokiaľ Zákazník neposkytne písomnú výpoveď aspoň 90 dní pred dátumom skončenia obdobia.

V prípade nepretržitého poskytovania bude služba IBM SaaS dostupná vždy na 1-mesačné obdobie, pokiaľ Zákazník neposkytne písomnú výpoveď 90 dní vopred. Služba IBM SaaS zostane po uplynutí tohto 90-dňového obdobia dostupná do konca kalendárneho mesiaca.

6. Technická podpora Zákazníka

Počas Doby predplatného sa pre ponuku služby IBM SaaS a Aktivačný softvér (ak sa používa) bude poskytovať technická podpora. Táto technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

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

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

7. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

7.1 Aktivačný softvér

Ak sa bude na Aktivačný softvér v čase inštalácie alebo stiahnutia vzťahovať osobitná licenčná zmluva (napríklad zmluva IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs (ďalej len „ILAN“) alebo iná licenčná zmluva spoločnosti IBM alebo tretej strany), jeho používanie bude podliehať tejto osobitnej zmluve. V prípade, že sa s Aktivačným softvérom neposkytuje licenčná zmluva, budú sa uplatňovať tieto Podmienky používania.

7.2 Ochrana údajov v rámci Európskej únie

Ak Zákazník sprístupní Osobné údaje služby IBM SaaS, v rámci vzťahu medzi Zákazníkom a IBM sa Zákazník bude považovať za výhradného prevádzkovateľa týchto Osobných údajov a Zákazník poveruje IBM ako sprostredkovateľa spracovaním takýchto Osobných údajov (v súlade s definíciou týchto pojmov v Smernici EÚ 95/46/ES). IBM bude tieto Osobné údaje spracúvať len v rozsahu nevyhnutnom na sprístupnenie služby IBM SaaS v súlade s týmito Podmienkami používania. IBM bude poskytovať Zákazníkovi primeranú súčinnosť pri plnení svojich záväzkov vyplývajúcich z právnych predpisov vrátane poskytnutia prístupu k Osobným údajom Zákazníkovi. Zákazník súhlasí s tým, že IBM môže spracovávať Obsah sprístupnený v rámci služby IBM SaaS vrátane ľubovoľných Osobných údajov na území USA. Ak IBM zmení spôsob, akým spracúva a uchováva Osobné údaje, a táto zmena spôsobí, že Zákazník nebude schopný zabezpečiť súlad s platnými právnymi predpismi týkajúcimi sa ochrany osobných údajov, Zákazník môže vypovedať príslušnú službu IBM SaaS do 30 dní od písomného oznámenia, ktorým ho IBM informuje o tejto zmene.

7.3 Zhromažďovanie údajov

Zákazník súhlasí s tým, že: (i) poskytne jasné a zreteľné prepojenie na podmienky používania a zásady ochrany osobných údajov vzťahujúce sa na webové stránky Zákazníka, ktoré budú zahŕňať prepojenie na postupy pri zhromažďovaní a používaní údajov používané Zákazníkom a IBM

(<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) (ii) poskytne oznámenie o tom, že systémy IBM v mene Zákazníka ukládajú do počítača návštevníka objekty cookie a objekty Clear GIF/Web Beacon spolu s vysvetlením účelu použitia tejto technológie a (iii) v rozsahu vyžadovanom platnými právnymi predpismi získa súhlas od návštevníkov webových stránok pred umiestnením objektov cookie a Clear GIF/Web Beacon Zákazníkom alebo IBM do zariadení návštevníkov webovej stránky.

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

7.4 Miesta s daňovým zvýhodnením

Ak to bude možné, dane sa budú určovať podľa miesta (miest), ktoré Zákazník označí ako miesta, kde sa využíva služba IBM SaaS. IBM vyrubí dane na podľa adresy firmy, ktorá bude uvedená na objednávke IBM SaaS ako primárne miesto využívania, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a je povinný nahlásiť akékoľvek zmeny spoločnosti IBM.

7.5 Súlad s programom Bezpečný prístav

Spoločnosť IBM podlieha certifikačným programom Bezpečný prístav medzi Spojenými štátmi a Európskou úniou a Spojenými štátmi a Švajčiarskom, ktorý bol zriadený Ministerstvom obchodu Spojených štátov a vzťahuje sa na zhromažďovanie, používanie a uchovávanie údajov získaných zo štátov Európskej únie. Bližšie informácie o Bezpečnom prístave alebo prístup k certifikačnému vyhláseniu IBM nájdete na stránkach <http://www.export.gov/safeharbor/>.

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

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

7.6 Distribučné zoznamy

Zákazník nebude so službou IBM SaaS používať žiadne distribučné zoznamy, ktoré zahŕňajú osoby, ktoré neposkytli súhlas so svojim zahrnutím do takýchto zoznamov za účelom prijímania e-mailov, hlavne

e-mailov od Zákazníka, pokiaľ Zákazník nemá existujúci obchodný alebo osobný vzťah s takýmito osobami. Zákazník je povinný do každej správy zahrnúť platný mechanizmus umožňujúci odmietnutie zahrnutie do zoznamu.

7.7 Žiadny ďalší predaj

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

7.8 Uchovávanie údajov

Konkrétne údajové prvky služby IBM SaaS budú v rámci služby IBM SaaS dostupné nasledovne: databázy (zoznamy kontaktov) a šablóny – 450 dní od ich posledného použitia (aktívne používané databázy a šablóny sa budú uchovávať neobmedzene, kým bude služba aktívna); e-mailové správy, obsah, údaje sledovania otvorenia e-mailov - 450 dní od dátumu odoslania správy; sledovanie aktivít na webe pre známych a overených návštevníkov – dni; sledovanie aktivít na webe pre anonymných návštevníkov – 30 dní (tieto záznamy môžu byť skonvertované na „známe alebo overené“, ak sa identita návštevníka stane známou do 30 dní) a údaje Universal Behaviors – 180 dní (ďalej len „Doba uchovávanía údajov“).

Tieto údajové prvky môžu byť odstránené zo siete a systémov IBM po uplynutí Doby uchovávanía údajov a IBM v každom prípade zničí všetky kópie týchto údajových prvkov a všetky ďalšie súvisiace údaje zákazníka do 30 dní nasledujúcich po ukončení alebo uplynutí Doby predplatného. Zákazník bude uchovávať záložné kópie všetkého obsahu poskytnutého na používanie v súvislosti so službou IBM SaaS.

7.9 Vyhlásenia týkajúce sa kódu tretej strany

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

7.10 Jazykové verzie v iných jazykoch ako angličtina

Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že prístup k inej ako anglickej jazykovej verzii služby IBM SaaS môže byť závislý od funkcií poskytovaných externým technologickým partnerom translations.com poskytujúcim preklad užívateľského rozhrania. Keď sa používa iná ako anglická jazyková verzia služby IBM SaaS, užívateľské rozhranie služby IBM SaaS môže odosielať údaje Zákazníka a akýkoľvek obsah, ktorý je prístupný prostredníctvom užívateľského rozhrania služby IBM SaaS v nešifrovanej podobe cez systémy spoločnosti translations.com vyhradené pre službu IBM SaaS na účely prekladu užívateľského rozhrania na žiadosť Zákazníka.

7.11 Instructor Led Training Setup Services

Ak bola služba Instructor Led Training Setup Service definovaná tak, že bude poskytnutá v lokalite Zákazníka, Zákazník bude povinný poskytnúť vhodné priestory na školenie pre daný počet študentov vrátane primeraného počtu elektrických zásuviek, projektora a magnetickej tabule alebo tabule flipchart a pripojenia k potrebným systémom a prostrediam vrátane pripojenia na internet, ak bude potrebné.

Ak bude služba Instructor Led Training Setup Service poskytnutá v zariadení IBM, Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že IBM môže pri poskytovaní služby Training Setup Service využívať globálne prostriedky (čiže personál, ktorý nemá trvalé bydlisko v danej krajine, a personál v lokalitách po celom svete).

7.11.1 Povinnosti Zákazníka

Schopnosť IBM poskytnúť službu je závislá od toho, či bude Zákazník schopný splniť svoje nižšie definované povinnosti, a to bezplatne voči IBM. Akékoľvek oneskorenie pri plnení týchto povinností môže mať nepriaznivý dopad na schopnosť IBM poskytnúť Služby nastavenia školení. Zákazník:

- a. ak školenie nezabezpečuje IBM, poskytne IBM adresu, kde sa uskutoční školenie, ako aj informácie o miestnosti
- b. ak to bude potrebné, personálu IBM poskytne zabezpečený prístup, vhodné kancelárske priestory, spotrebný materiál, nábytok, vysokorýchlostné pripojenie na internet a iné prostriedky, kým bude personál IBM pracovať v priestoroch Zákazníka

- c. ak zariadenia neposkytuje IBM, zabezpečí bezpečnú úschovu hardvéru a softvéru vo vlastníctve IBM, kým budú tieto prostriedky v priestoroch Zákazníka, a zabezpečí, že všetky školiace miestnosti budú neustále uzamknuté

Príloha A

1. IBM Silverpop Engage

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

V rámci predplatného IBM Silverpop Engage získate nasledujúce funkcie:

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

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

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

2. Voliteľné súčasti

Voliteľné funkcie sú k dispozícii za ďalší poplatok:

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

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

- Ak Zákazník presiahne počet zobrazení náhľadu e-mailov alebo otvorení e-mailov poskytovaný v rámci ním zakúpeného balíka, zakúpením služby **IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview** alebo **IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens** môže podľa potreby rozšíriť počet svojich oprávnení.
- IBM Silverpop Engage Mobile

Umožní Zákazníkovi zhromažďovať údaje z aplikácií pre smartfóny a posielat' automatické oznámenia (vrátane, ale bez obmedzenia na, zariadení iPhone, iPad a Android). Funkcie zahŕňajú schopnosť posielat' prispôsobené automatické oznámenia s akciami podporujúcimi atraktivitu aplikácie pre smartfóny Zákazníka. Poskytuje sa aj balík SDK umožňujúci aplikácii posielat' automatické oznámenia, ako aj zaregistrovať zariadenie a posielat' udalosti do služby Silverpop.

Podmienky používania IBM – Zmluva o úrovni poskytovaných služieb

Príloha B

1. Zmluva o úrovni poskytovaných služieb

IBM poskytuje nasledujúcu Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb pre službu IBM SaaS podľa Potvrdenia o oprávnení. Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa nepovažuje za záruku. Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa vzťahuje len na Zákazníka a výhradne na použitie služby v produkčných prostrediach.

1.1 Kredity za nedostupnosť

Zákazník musí na oddelení podpory zákazníkov IBM zaregistrovať lístok podpory pre problém so Závažnosťou 1 do 24 hodín od prvého zistenia, že nejaká udalosť mala dopad na využívanie služby IBM SaaS. Zákazník musí v primeranej miere spolupracovať s IBM pri diagnostike a riešení problému.

Zákazník musí za účelom uplatnenia reklamácie odoslať lístok podpory o nesplnení Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb najneskôr do troch pracovných dní po skončení zmluvného mesiaca. Kompenzáciou za opodstatnenú reklamáciu bude dobropis vzťahujúci sa na budúcu faktúru za službu IBM SaaS udelený podľa doby, počas ktorej nebolo dostupné spracovanie na produkčných systémoch pre službu IBM SaaS (ďalej len „Doba výpadku“). Doba výpadku sa meria od času, kedy Zákazník nahlási udalosť, do času, kedy sa obnoví funkčnosť služby IBM SaaS, pričom nezahŕňa trvanie plánovanej alebo oznámenej nedostupnosti v dôsledku údržby služby, nedostupnosti z príčin, ktoré IBM nedokáže ovplyvniť, nedostupnosti v dôsledku problémov s obsahom alebo technológiami alebo návrhov alebo pokynov Zákazníka, nedostupnosti v dôsledku nepodporovaných konfigurácií systémov a platforiem alebo iných pochybení zo strany Zákazníka alebo v dôsledku bezpečnostných incidentov spôsobených Zákazníkom alebo testovania bezpečnosti zo strany Zákazníka. IBM udelí kompenzácie v najvyššej možnej výške s ohľadom na kumulatívnu dostupnosť služby IBM SaaS počas zmluvného mesiaca podľa nižšie uvedenej tabuľky. Celková výška kompenzácií za ľubovoľný zmluvný mesiac nesmie presiahnuť 20 jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku za službu IBM SaaS.

1.2 Úrovně služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca

Dostupnosť počas zmluvného mesiaca	Kompenzácia (% mesačného predplatného* za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Reklamácie)
99% – 99,949%	2 %
98% – 98,999%	5 %
97 % – 97,999 %	10 %
Menej ako 97,000 %	20 %

* Ak Zákazník zakúpil službu IBM SaaS od obchodného partnera IBM, mesačné predplatné sa vypočíta na základe cenníkovej ceny služby IBM SaaS, ktorá bude v platnosti počas Zmluvného mesiaca, ktorý je predmetom Reklamácie, pri zľave 50 %. IBM poskytne zľavu priamo Zákazníkovi.

Úroveň dostupnosti, ktorá sa vyjadrí ako percento, sa vypočíta ako: celkový počet minút v zmluvnom mesiaci mínus celkový počet minút Doby výpadku v zmluvnom mesiaci delené celkovým počtom minút v zmluvnom mesiaci.

Napríklad: Celkovo 50 minút Doby výpadku počas zmluvného mesiaca

celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 50 minút Doby výpadku = 42 150 minút <hr/> celkovo 43 200 minút	= 2 % Kredit za nedostupnosť pre úroveň dostupnosti 99,884 % počas zmluvného mesiaca
---	---