

IBM Silverpop Engage

Pogoje uporabe ("Pogoji uporabe") sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("Pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("Splošni pogoji"), ki so na voljo na naslednjem naslovu URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sldb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V primeru navzkrižja med splošnimi pogoji in pogoji posebne ponudbe SaaS prevladajo slednji. Naročnik z naročilom ali uporabo ponudbe IBM SaaS oziroma dostopanjem do nje soglaša s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ali IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, karkoli je ustrezno ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbo.

1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS veljajo za naslednje ponudbe IBM SaaS:

- IBM Silverpop Engage – Message
- IBM Silverpop Engage – Database
- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop WebEx Integration
- IBM Silverpop Citrix Integration
- IBM Silverpop Transact Magento
- IBM Silverpop CRM Integration
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
- IBM Silverpop Email Insights – Bronze
- IBM Silverpop Email Insights – Silver
- IBM Silverpop Email Insights – Gold
- IBM Silverpop Email Insights – Platinum
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens
- IBM Silverpop Additional IP Address
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services
- IBM Silverpop Partner Ongoing Services
- IBM Silverpop Engage Mobile

- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Advisory Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Plus Services

2. Metrike zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z eno od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je določeno v transakcijskem dokumentu:

- Dostop** – je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Dostop je pravica do uporabe ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti eno pooblastilo za dostop, da lahko uporablja ponudbo IBM SaaS v obdobju merjenja, navedenem v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- Naslovljiva naprava** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Naslovljiva naprava je naprava, v kateri je nameščena aplikacija, ki jo naslovi IBM SaaS. Vsaka namestitev aplikacije, ki jo lahko naslovi IBM SaaS, šteje za ločeno naslovljivo napravo. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za število naslovljivih naprav, ki jih javi ponudba IBM SaaS v obdobju merjenja, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- Primer ek aplikacije** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Pooblastilo za primer ek aplikacije je potrebno za vsak primer ek aplikacije, ki je povezan s ponudbo IBM SaaS. Če ima aplikacija več komponent, pri čemer je vsaka posvečena drugačnemu namenu in/ali bazi uporabnikov ter je lahko vsaka povezana s ponudbo IBM SaaS oz. jo ponudba SaaS upravlja, se vsaka takšna komponenta šteje kot ločena aplikacija. Prav tako se preizkusno, razvojno, uprizoritveno in produkcijsko okolje aplikacije vsako posebej šteje kot ločen primer ek aplikacije in mora imeti svoje pooblastilo. Če je v enem samem okolju več primer kov aplikacije, se vsak posebej šteje kot ločen primer ek aplikacije in mora imeti svoje pooblastilo. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije število primer kov aplikacije, ki so povezani s ponudbo IBM SaaS v obdobju merjenja, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- Pooblaš čeni uporabnik** – je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti ločena namenska pooblastila za vsakega posameznega pooblaš čenega uporabnika, ki dostopa do storitve IBM SaaS na kakršenkoli posreden ali neposreden način (na primer prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje) in prek kakršnikoli sredstev. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vse pooblaš čene uporabnike z dodeljenim dostopom do ponudbe IBM SaaS v meritvenem obdobju, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- Digitalno sporo čilo** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Digitalno sporo čilo je elektronska komunikacija, ki jo upravlja ali obdeluje IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za skupno število digitalnih sporo čil, ki jih ponudba IBM SaaS upravlja ali obdeluje v obdobju merjenja, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja v povezavi z IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsa sodelovanja.
- Dogodek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Pooblastila za dogodke so osnovana na številu pojavov določenega dogodka, ki je povezan z uporabo IBM SaaS. Pooblastila za dogodke so posebna za IBM SaaS in vrste dogodka ni mogoče menjati, izmenjati ali združiti z drugimi pooblastili za dogodke druge IBM SaaS ali vrste dogodka. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vse dogodke, do katerih pride v obdobju merjenja, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- Primerek** je merska enota, na podlagi katere si je mogoče zagotoviti IBM SaaS. Primer ek je dostop do določene konfiguracije storitve IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primer ek ponudbe IBM SaaS, za katerega sta omogočena dostop in uporaba med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

- i. **Identiteta ugleda** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Identiteta ugleda je kombinacija naslova IP (internetnega protokola) in/ali domene, ki se uporablja za izboljšanje uspešnosti dostavljanja e-poštnih sporočil. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za število identitet ugleda, ustvarjenih za naročnika znotraj ponudbe IBM SaaS.
- j. **Tisoč zapisov baze podatkov** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Zapis baze podatkov je zbirka polj v bazi podatkov, ki se nanašajo na eno samo entiteto, in do katere je mogoče dostopati kot do ene same enote. Vsako pooblastilo tisoč zapisov baze podatkov predstavlja tisoč zapisov baze podatkov. Pridobiti je treba zadostna pooblastila tisoč zapisov baze podatkov za pokritje skupnega števila zapisov baze podatkov, ki so na voljo za obdelavo v ponudbi IBM SaaS med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.

3. Stroški in zaračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za storitev IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu.

3.1 Stroški nastavitve in stroški storitve na zahtevo

Stroški nastavitve bodo podani v transakcijskem dokumentu. IBM bo ob začetku zagotavljanja nastavitvenega dela zaračunal znesek nastavitve. Možnosti na zahtevo se naročniku zaračunajo v mesecu, v katerem naročnik uporabi možnost na zahtevo, in po ceni, ki je navedena v transakcijskem dokumentu.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup in IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup
Storitev posodobi okolje IBM SaaS tako, da uporablja dodatno identiteto ugleda, poleg količine, ki jo zagotavlja IBM Silverpop Engage.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup
Storitev posodobi okolje IBM SaaS tako, da integrira en primerek specifičnega primerka CRM z eno samo bazo podatkov Silverpop Engage.
- c. IBM Silverpop Additional Environment Setup in IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup
Ta storitev naročniku zagotavlja dodatno organizacijo Silverpop Engage (neodvisno okolje, nastavljeno v storitvi Engage, običajno za dodajanje dodatnega podjetja ali oddelka).
- d. IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar/IBM Facility) Setup in IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar/IBM Facility) On Demand Setup
Ta storitev zagotavlja en dan usposabljanja Silverpop Engage. Posamezen dan vključuje do osem ur predavanj in prakse (vključno z več kratkimi premori in enournim premorom za kosilo). Dnevni red je mogoče prilagoditi tako, da zajema teme, ki naročnika zanimajo. Usposabljanje se izvaja prek okolja spletnega seminarja ali na lokaciji, ki jo odobri IBM.
- e. IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) Setup in IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) On Demand Setup
Ta storitev zagotavlja 8 ur v enem (1) dnevu za usposabljanje za Silverpop Engage v prostorih naročnika. Posamezen dan vključuje do osem ur predavanj in prakse (vključno z več kratkimi premori in enournim premorom za kosilo). Dnevni red je mogoče prilagoditi tako, da zajema teme, ki naročnika zanimajo. Potni stroški niso vključeni in bodo zaračunani ločeno v dogovoru o obsegu del.
- f. IBM Silverpop Fast Start Setup
Ta storitev zagotavlja do 15 ur oddaljenega svetovanja o produktu za naročnike, ki se uvajajo v ponudbo v Silverpop Engage. To sodelovanje bo zagotovilo začetno nastavitve in podaljšano svetovanje v obliki načrtovanih srečanj z različnimi tematikami, ki vključujejo: omogočanje uporabe, dobavljivost/ustvarjanje zalog ("ramp-up"), začetno nalaganje podatkov, začetno e-pošno gradivo, poročanje z običajnimi nastavitvami in omogočanje dodatne napredne funkcije rešitve Silverpop Engage, v skladu z naročnikovimi potrebami. Ure v okviru programa morajo biti uporabljene v prvih 90-ih dneh po začetni namestitvi okolja Silverpop.

- g. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup
- Ta storitev zagotavlja do 30 ur oddaljenega svetovanja o produktu na daljavo za uvajanje naročnika v Silverpop Engage. To sodelovanje bo zagotovilo začetno nastavitve in podaljšano svetovanje v obliki načrtovanih srečanj z različnimi tematikami, ki vključujejo: omogočanje uporabe, dobavljivost/ustvarjanje zalog ("ramp-up"), začetno nalaganje podatkov, začetno e-poštno gradivo, poročanje z običajnimi nastavitvami in omogočanje dodatne napredne funkcije rešitve Silverpop Engage, v skladu z naročnikovimi potrebami. Ure v okviru programa morajo biti uporabljene v prvih 90-ih dneh po začetni namestitvi okolja Silverpop.
- h. IBM Silverpop Customer Enablement Setup
- Ta storitev zagotavlja do 300 ur oddaljenega produktnega in tehničnega svetovanja, dobre prakse in vodstvo glede priporočene uporabe rešitve IBM Silverpop Engage. To vključuje odkrivanje, razvoj projektnega načrta in načrta virov, svetovanje, načrtovanje in zasnovo integracije ter vodenje dokumentacije in projektov v skladu z dogovorom z naročnikom. Ta storitev poleg tega zagotavlja do 50 ur oddaljenih upravljanih storitev, kar vključuje uvoz seznama in e-poštnega gradiva, upravljanje segmentacije, izdelavo modela točkovanja, pripravo/konfiguriranje sredstev, razmestitev kampanje, poročanje in druge dejavnosti v okviru produkta v imenu naročnika. Standardni čas obdelave v rešitvi Silverpop za upravljane storitve je 5 delovnih dni za standardne posamezne e-poštno dogodke. Nekatere dejavnosti morda zahtevajo daljše produkcijske cikle. To storitev je treba porabiti v 12 mesecih po njenem nakupu.
- i. IBM Silverpop Managed Enablement Setup
- Ta storitev zagotavlja do 150 ur oddaljenega produktnega in tehničnega svetovanja, dobre prakse in vodstvo glede priporočene uporabe rešitve IBM Silverpop Engage. To vključuje odkrivanje, razvoj projektnega načrta in načrta virov, svetovanje, načrtovanje in zasnovo integracije ter vodenje dokumentacije in projektov v skladu z dogovorom z naročnikom. Ta storitev poleg tega zagotavlja do 250 ur oddaljenih upravljanih storitev, kar vključuje uvoz seznama in e-poštnega gradiva, upravljanje segmentacije, izdelavo modela točkovanja, pripravo/konfiguriranje sredstev, razmestitev kampanje, poročanje in druge dejavnosti v okviru produkta v imenu naročnika. Standardni čas obdelave v rešitvi Silverpop za upravljane storitve je 5 delovnih dni za standardne posamezne e-poštno dogodke. Nekatere dejavnosti morda zahtevajo daljše produkcijske cikle. To storitev je treba porabiti v 12 mesecih po njenem nakupu.
- j. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup
- Ta storitev zagotavlja do 75 ur oddaljenega produktnega in tehničnega svetovanja, dobre prakse in vodstvo glede priporočene uporabe rešitve IBM Silverpop Engage. To lahko vključuje odkrivanje, razvoj projektnega načrta in načrta virov, svetovanje, načrtovanje in zasnovo integracije ter vodenje dokumentacije in projektov v skladu z dogovorom z naročnikom. To storitev je treba porabiti v 6 mesecih po njenem nakupu.
- k. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup
- Ta storitev zagotavlja do 175 ur oddaljenega produktnega in tehničnega svetovanja, dobre prakse in vodstvo glede priporočene uporabe rešitve IBM Silverpop Engage. To lahko vključuje odkrivanje, razvoj projektnega načrta in načrta virov, svetovanje, načrtovanje in zasnovo integracije ter vodenje dokumentacije in projektov v skladu z dogovorom z naročnikom. To storitev je treba porabiti v 12 mesecih po njenem nakupu.
- l. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup
- Ta storitev zagotavlja do 300 ur oddaljenega produktnega in tehničnega svetovanja, dobre prakse in vodstvo glede priporočene uporabe rešitve IBM Silverpop Engage. To lahko vključuje odkrivanje, razvoj projektnega načrta in načrta virov, svetovanje, načrtovanje in zasnovo integracije ter vodenje dokumentacije in projektov v skladu z dogovorom z naročnikom. To storitev je treba porabiti v 12 mesecih po njenem nakupu.

- m. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup
Ta storitev zagotavlja do 50 ur oddaljeno upravljanih storitev, kar vključuje uvoz seznama in e-poštnega gradiva, upravljanje segmentacije, izdelavo modela točkovanja, pripravo in konfiguriranje sredstev, razmestitev kampanje, poročanje in druge aktivnosti v okviru produkta v imenu naročnika. Standardni čas obdelave v rešitvi Silverpop za upravljane storitve je 5 delovnih dni za standardne posamezne e-poštne dogodke. Nekatere dejavnosti morda zahtevajo daljše produkcijske cikle. To storitev je treba porabiti v 6 mesecih po njenem nakupu.
- n. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup
Ta storitev zagotavlja do 150 ur oddaljeno upravljanih storitev, kar vključuje uvoz seznama in e-poštnega gradiva, upravljanje segmentacije, izdelavo modela točkovanja, pripravo in konfiguriranje sredstev, razmestitev kampanje, poročanje in druge aktivnosti v okviru produkta v imenu naročnika. Standardni čas obdelave v rešitvi Silverpop za upravljane storitve je 5 delovnih dni za standardne posamezne e-poštne dogodke. Nekatere dejavnosti morda zahtevajo daljše produkcijske cikle. To storitev je treba porabiti v 12 mesecih po njenem nakupu.
- o. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup
Ta storitev zagotavlja do 250 ur oddaljeno upravljanih storitev, kar vključuje uvoz seznama in e-poštnega gradiva, upravljanje segmentacije, izdelavo modela točkovanja, pripravo in konfiguriranje sredstev, razmestitev kampanje, poročanje in druge aktivnosti v okviru produkta v imenu naročnika. Standardni čas obdelave v rešitvi Silverpop za upravljane storitve je 5 delovnih dni za standardne posamezne e-poštne dogodke. Nekatere dejavnosti morda zahtevajo daljše produkcijske cikle. To storitev je treba porabiti v 12 mesecih po njenem nakupu.
- p. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup in IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup
Ta storitev zagotavlja do 35 ur oddaljeno upravljanih storitev v obdobju 30 dni zaradi izvajanja spodbujanja odziva strank ("ramp up") za en sam IP-naslov, ki je v uporabi s strani rešitve IBM Silverpop Engage. Za namen izgrajevanja ugleda sta dovoljeni do dve e-poštni sporočili, ki nista kritični in nista tesno vezani na časovno obdobje (zahtevana je vsebina za e-poštno pošiljanje, ki je samozadostna in je pripravljena za obliko zapisa HTML). Ta storitev ne jamči uvrstitve na beli seznam ali uspeha spodbujanja odziva strank ("ramp up") za IP-naslov, saj je to odvisno od mnogih zunanjih dejavnikov.
- q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services
Ta storitev zagotavlja do 15 ur oddaljenega svetovanja o produktu, ki vključuje: zagotavljanje mobilnega računa; usposabljanje s področja mobilnih funkcij za tržnike, največ eno uro usposabljanja s področja implementacije za razvijalce; vprašanja in odgovore prek e-pošte, telefona ali na sestankih. To storitev je treba porabiti v 90 dneh od nakupa.
- r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services
Ta storitev zagotovi kombinacijo naslednjega: do 20 ur odgovarjanja na vprašanja prek e-pošte ali telefona, začetni cikel preizkusa sprejemljivosti implementacije potisnega obveščanja za katerikoli dve napravi lastni aplikaciji, ki uporabljata storitve obveščanja Android ali iOS, največ eno uro oddaljenega usposabljanja za delo s konzolo za tržnike in usposabljanja za implementacijo za razvijalce. To storitev je treba porabiti v 90 dneh od nakupa.
- s. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services
Ta storitev zagotovi kombinacijo naslednjega: do 30 ur odgovarjanja na vprašanja prek e-pošte ali telefona, izbirne tedenske 30-minutne sestanke, začetni cikel preizkusa sprejemljivosti implementacije potisnega obveščanja za katerikoli štiri napravi lastne aplikacije, ki uporabljajo storitve obveščanja Android ali iOS, do dve uri strateških storitev kampanje potisnega obveščanja, največ eno podporo integracije programske opreme z IBM-ovo programsko opremo ali programsko opremo drugega ponudnika, združljivo s produktom IBM Silverpop Engage Mobile. To storitev je treba porabiti v 90 dneh od nakupa.

3.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na podlagi sorazmernega deleža.

3.3 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitve IBM SaaS med obdobjem merjenja presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti (PoE), se naročniku zaračuna presežek, kot je določeno v transakcijskem dokumentu.

Za ponudbo IBM SaaS z metriko zaračunavanja digitalnih sporočil IBM naročniku izda račun v skladu z izbrano pogostostjo obračunavanja pooblastil za digitalna sporočila, ki jih naročnik naroči. Dejanska uporaba bo merjena in presežki bodo zapadli v plačilo, če bo dejanska uporaba sporočil presežala skupno število pooblaščenih sporočil v zbirni obliki za do 12 mesečnih obdobj merjenja tekom obdobja naročnine.

Naročniku bodo zaračunani stroški za presežke za nazaj vsak mesec po ceni za presežke, navedeni v dokazilu o upravičenosti, ko bo prvič dosežen skupni zbir. Takšni presežki zapadejo v plačilo poleg osnovnega mesečnega stroška za pooblastila.

Če je naročniško obdobje daljše od 12 mesecev, temelji zbirno skupno število pooblastil na 12 mesečnih obdobjih merjenja. Zbirno skupno število bo po 12 mesečnem obdobju merjenja ponastavljeno na nič. Stroški presežka za naslednjih 12 mesečnih obdobj merjenja bodo v plačilo zapadli šele, ko bo dejanska poraba sporočil presežala skupno število pooblaščenih sporočil v zbirni obliki za takšnih 12 mesečnih obdobj merjenja.

Pri naročnikih, ki izkoriščajo obdobja spodbujanja povečevanja odziva strank, se vsako obdobje obravnava na enak način kot naročniško obdobje in veljajo enaka načela.

Če je naročniško obdobje krajše od 12 mesecev ali v naročniškem obdobju ostane manj kot 12 mesečnih obdobj, bo število preostalih mesečnih pooblastil v naročnini uporabljeno za skupno število pooblaščenih sporočil v zbirni obliki.

a. 1. primer:

Naročnik ima 12-mesečno naročniško obdobje in je pridobil en milijon digitalnih sporočil na mesec. Če naročnik pošlje več kot 12 milijonov digitalnih sporočil pred zaključkom 12-mesečnega naročniškega obdobja, bo naslednji mesec prejel račun za presežno količino in vsa uporaba bo v prihodnjih mesecih zaračunana za nazaj vse do konca naročniškega obdobja.

b. 2. primer:

Naročnik ima triletno naročniško obdobje in je pridobil en milijon digitalnih sporočil na mesec. Če naročnik pošlje več kot 12 milijonov digitalnih sporočil pred zaključkom prvega 12-mesečnega obdobja, bo naslednji mesec prejel račun za presežno količino in vso uporabo do konca 12-mesečnega obdobja. Na koncu vsakega 12-mesečnega obdobja bo števec porabe ponastavljen. Če naročnik pošlje več kot 12 milijonov digitalnih sporočil pred zaključkom naslednjega 12-mesečnega obdobja, bo naslednji mesec prejel račun za presežno količino in vsa uporaba v prihodnjih mesecih bo zaračunana za nazaj, dokler se ne ponastavi števec uporabe oziroma do konca preostanka naročniškega obdobja.

4. Naročnina za redne storitve

4.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

Ta storitev je namenjena naročnikom samopostrežnih storitev na hitro rastočih ali srednje velikih trgih, ki želijo vzpostaviti trdne temelje in prakse. Ta ponudba je 12-mesečni program dela s svetovalcem Silverpop. Ni namenjena projektному delu, temveč trajnemu strukturiranemu usposabljanju, ki ga izvaja svetovalec Silverpop. Storitve ne bo presežla 4 ure na mesec.

4.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

Ta storitev je namenjena naročnikom samopostrežnih storitev na hitro rastočih ali srednjih trgih, ki želijo spodbuditi svoje zmožnosti e-poštnega trženja in znanje o njem. Ta ponudba je 12-mesečni program dela s svetovalcem Silverpop. Ni namenjena projektному delu, temveč trajnemu strukturiranemu usposabljanju in učenju, ki ga izvaja svetovalec Silverpop. Storitve ne bo presežla 7 ur na mesec.

4.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

To storitev bo zagotovil svetovalec Silverpop, da omogoči partnerje. Namen je zagotoviti usposabljanje glede produkta, s katerim bo mogoče spodbuditi uporabo avtomatiziranih zmožnosti in praks trženja. Ta ponudba je 12-mesečni program, ki vključuje ure, dodeljene za pomoč partnerjem v naročnikovih

projektih. Ni namenjena projektnemu delu, temveč trajnemu strukturiranemu usposabljanju in učenju, ki ga izvaja svetovalec Silverpop. Storitev ne bo presegla 12 ur letno.

4.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

Ta storitev zagotavlja do 15 ur (skupno na leto) odgovarjanja na vprašanja po e-pošti ali telefonu.

4.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

Ta storitev zagotavlja kombinacijo naslednjega: do 30 ur (skupaj na leto) odgovarjanja na vprašanja po e-pošti ali telefonu, največ dva dodatna cikla preizkusa sprejemljivosti implementacije potisnega obveščanja na leto, do 5 ur (skupaj na leto) za usmeritve o uporabi konzole in splošne potisne strategije.

4.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Ta storitev zagotavlja kombinacijo naslednjega: do 40 ur (skupaj na leto) odgovarjanja na vprašanja po e-pošti ali telefonu, največ štiri cikle preizkusa sprejemljivosti implementacije potisnega obveščanja na leto, prednostni odziv za podporne prijave, največ dve uri (skupaj na leto) podpore oz. svetovanja za sezonsko trženje, do 10 ur (skupaj na leto) za usmeritve o uporabi konzole in splošne potisne strategije, izbirne tedenske 30-minutne sestanke glede ključnih indikatorjev zmogljivosti in za kratkoročne ter dolgoročne cilje aplikacij/potisnega sporočanja.

5. Možnosti podaljšanja naročniškega obdobja za ponudbo IBM SaaS

Naročniško obdobje na ponudbo IBM SaaS se začne z dnem, ko IBM obvesti naročnika, da ima na voljo dostop do ponudbe IBM SaaS, kot je opisano v dokazilu o upravičenosti (PoE). V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se naročnina na IBM SaaS podaljša samodejno, se nadaljuje na podlagi neprekinjene uporabe ali se konča ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na ponudbo IBM SaaS samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti (PoE), razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj devetdeset (90) dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bo ponudba IBM SaaS neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Ponudba IBM SaaS bo na voljo do konca koledarskega meseca po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja.

6. Tehnična podpora za naročnike

V času naročniškega obdobja je za ponudbo IBM SaaS in podporno programsko opremo (kar je ustrezno) na voljo tehnična podpora. Taka tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena ponudba.

Informacije o tehnični podpori, definicije resnosti in povezave za pošiljanje zahtev za podporo za rešitev IBM Silverpop Engage so na voljo na naslednjem naslovu URL:

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

7. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

7.1 Podporna programska oprema

Če je podporni programski opremi v času namestitve ali prenosa priložena ločena licenčna pogodba (na primer IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs ("ILAN") oziroma licenčna pogodba podjetja IBM ali tretje osebe), je potrebno pri uporabi upoštevati določila take ločene pogodbe. Če podporni programski opremi ni priložena nobena druga licenčna pogodba, potem veljajo ti pogoji uporabe.

7.2 Varstvo podatkov EU

Če naročnik osebne podatke da na voljo v ponudbi IBM SaaS, se v okviru razmerja med IBM-om in naročnikom šteje naročnik kot edini upravljavec osebnih podatkov, pri čemer naročnik imenuje IBM za obdelovalca, ki bo obdeloval takšne osebne podatke (izrazi so definirani v Direktivi 95/46/ES). IBM bo takšne osebne podatke obdeloval le v obsegu, ki je potreben za zagotavljanje ponudbe IBM SaaS v skladu s temi pogoji uporabe. IBM bo primerno sodeloval z naročnikom pri naročnikovem izpolnjevanju vseh zakonskih zahtev, vključno z zagotavljanjem dostopa do osebnih podatkov naročniku. Naročnik soglaša, da IBM vsebino, ki je dana na voljo ponudbi IBM SaaS, vključno z morebitnimi osebnimi podatki, lahko posreduje prek državnih meja k IBM-u v Združenih državah Amerike. Če IBM spremeni način obdelave ali varstva osebnih podatkov in ta sprememba povzroči, da naročnik ne deluje v skladu s pristojnimi zakoni o varstvu podatkov, lahko naročnik odpove trenutno obdobje naročnine za zadevno

ponudbo IBM SaaS, tako da v tridesetih (30) dneh od prejema IBM-ovega obvestila o spremembi o tem pisno obvesti IBM.

7.3 Zbiranje podatkov

Naročnik soglaša, da bo: (i) zagotovil jasno in dobro vidno povezavo do pogojev uporabe in pravilnika o zasebnosti za naročnikovo spletno mesto, vključno s povezavo do IBM-ovih (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) in naročnikovih praks pri zbiranju in uporabi podatkov; (ii) zagotovil obvestilo, da se v napravo obiskovalca postavijo piškotki in prazne slike v obliki zapisa gif/spletni svetilniki s strani IBM-a, ki deluje v imenu naročnika, skupaj s pojasnilom o namenu in uporabi takšnih tehnologij; in (iii) v obsegu, ki ga zahteva zakonodaja, od obiskovalcev spletnega mesta pridobil soglasje, preden bodo piškotki in prazne slike v obliki zapisa gif/spletni svetilniki postavljeni s strani naročnika ali IBM-a v imenu naročnika v naprave obiskovalca spletnega mesta.

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM v okviru običajnega delovanja in podpore za ponudbo IBM SaaS zbira s sledenjem in drugimi tehnologijami osebne podatke naročnika (naročnikovih zaposlenih in pogodbenih izvajalcev), ki so povezane z uporabo ponudbe IBM SaaS. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti ponudbe IBM SaaS za izboljšanje uporabniške izkušnje in/ali prilagoditev interakcije med naročnikom in IBM-om. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za prej omenjeni namen znotraj podjetja IBM, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev, ne glede na lokacijo poslovanja, v skladu z veljavno zakonodajo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zajetih osebnih podatkov.

7.4 Izpeljane lokacije prejemanja storitev

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki jih naročnik navede kot lokacije prejemanja storitev iz ponudbe IBM SaaS. IBM obračuna davke na podlagi poslovnega naslova, ki ga je naročnik navedel pri naročilu ponudbe IBM SaaS kot primarno lokacijo uporabe storitev, razen če naročnik IBM-u posreduje dodatne informacije o tem. Naročnik je odgovoren, da posodablja takšne informacije in IBM-u sporoči morebitne spremembe.

7.5 Skladnost z dogovorom o varnem ravnanju z osebnimi podatki

IBM pri zbiranju, uporabi in hranjenju informacij, zbranih iz Evropske unije, ravna v skladu z dogovorom o varnem ravnanju z osebnimi podatki Safe Harbor med ZDA in EU ter ZDA in Švico, kot ga je izdalo Ministrstvo za trgovino Združenih držav. Več informacij o varnem ravnanju z osebnimi podatki ali IBM-ova izjava o potrdilu je na voljo na naslovu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

IBM Silverpop CRM Integration with Scribe se naslanja na tehnologijo drugih ponudnikov, ki jo ponuja programska oprema Scribe, oziroma vključuje takšno tehnologijo. Status potrdila o varnem ravnanju z osebnimi podatki Safe Harbor za programsko opremo Scribe si je mogoče ogledati na naslovu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Social Sign-In se naslanja na tehnologijo drugih ponudnikov, ki jo ponuja programska oprema Janrain, oziroma vključuje takšno tehnologijo. Status potrdila o varnem ravnanju z osebnimi podatki Safe Harbor za programsko opremo Janrain si je mogoče ogledati na naslovu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.6 Distribucijski sezname

Naročnik v okviru ponudbe IBM SaaS ne bo uporabljal distribucijskih seznamov, ki bi vključevali osebe, ki niso privolile v vključitev na takšen seznam za namen prejemanja e-poštnih sporočil specifično od naročnika, razen če ima naročnik obstoječo poslovno ali osebno povezavo s takšnimi osebami. Naročnik mora v vsakem sporočilu vključiti veljaven mehanizem za izključitev iz seznama.

7.7 Nadaljnja prodaja ni dovoljena

Naročnikova uporaba ponudbe IBM SaaS je omejena na naročnika. Naročnik ponudbe IBM SaaS ne bo prodal naprej ali drugim ponudnikom (razen zaposlenim in pogodbenikom, ki delajo za naročnika) zagotovil dostopa do ponudbe IBM SaaS brez IBM-ovega predhodnega pisnega soglasja.

7.8 Hranjenje podatkov

Določeni podatkovni elementi ponudbe IBM SaaS bodo v okviru ponudbe IBM SaaS na voljo na naslednji način: baze podatkov (sezname stikov) in predloge - 450 dni od zadnje uporabe (baze podatkov in predloge, ki se redno uporabljajo, se hranijo za nedoločen čas, ko je storitev dejavna); e-poštna sporočila, vsebina in podatki, ki sledijo klikom e-poštnih sporočil - 450 dni od datuma poslanega sporočila; spletno sledenje za poznane ali pooblaščen obiskovalce - 180 dni; spletno sledenje za anonimne obiskovalce -

30 dni (zapise je mogoče pretvoriti v zapis "poznan ali pooblaščen", če je identiteta obiskovalca razkrita v teh 30 dneh); in univerzalna vedenja - 180 dni ("obdobje hranjenja podatkov").

Ti podatkovni elementi se lahko odstranijo iz IBM-ovega omrežja in sistemov, ko obdobje hranjenja podatkov izteče; v vsakem primeru IBM lahko uniči vse kopije teh podatkovnih elementov in morebitne druge naročnikove podatke po tridesetih (30) dneh od prekinitve ali izteka naročniškega obdobja. Naročnik bo obdržal varnostne kopije celotne vsebine, zagotovljene za uporabo v povezavi s ponudbo IBM SaaS.

7.9 Obvestila glede programske kode drugih ponudnikov

IBM SaaS vključuje naslednjo programsko kodo, ki je ni dovoljeno uporabljati za zlonamerne namene: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson in packtag.

7.10 Različice, ki niso v angleškem jeziku

Naročnik razume in se strinja, da sta dostop do in uporaba katerekoli različice ponudbe IBM SaaS, ki ni v angleškem jeziku, lahko odvisna od funkcionalnosti zunanjega tehnološkega partnerja, translations.com, za prevajanje uporabniškega vmesnika. Pri uporabi različic ponudbe IBM SaaS, ki niso v angleškem jeziku, lahko uporabniški vmesnik ponudbe IBM SaaS nešifrirano prenese naročnikove podatke in katerokoli vsebino, dostopno prek uporabniškega vmesnika ponudbe IBM SaaS, prek sistemov translations.com, ki so namenjeni ponudbi IBM SaaS za namene prevajanja uporabniškega vmesnika na zahtevo naročnika.

7.11 Storitve nastavitve usposabljanja pod vodstvom predavatelja

Če je storitev nastavitve usposabljanja pod vodstvom predavatelja zasnovana za izvajanje na lokaciji naročnika, mora naročnik zagotoviti primerno sobo za usposabljanje za določeno število udeležencev, vključno z zadostnim številom vtičnic, projektorjem in tablo in/ali tablo s papirjem ter povezljivost do potrebnih sistemov in okolij, vključno z internetno povezavo, če je to potrebno.

Če se storitev nastavitve usposabljanja pod vodstvom predavatelja izvaja v IBM-ovih prostorih, naročnik razume in potrjuje, da ima IBM dovoljenje za uporabo globalnih virov (lokalnih rezidentov brez stalnega prebivališča in osebja po vsem svetu) za zagotavljanje storitve nastavitve usposabljanja.

7.11.1 Naročnikove odgovornosti

IBM-ova učinkovitost je odvisna od naročnikovega upravljanja in izpolnjevanja dolžnosti, kot je opisano spodaj, brez stroškov za IBM. Kakršnakoli zamuda pri opravljanju teh dolžnosti lahko vpliva na IBM-ovo zmožnost dokončanja storitev nastavitve usposabljanja. Naročnik bo:

- a. IBM-u zagotovil naslov in podrobnosti o učilnici na lokaciji usposabljanja (razen če to zagotovi IBM);
- b. če je to ustrezno, bo naročnik za IBM-ovo osebje med delom v prostorih naročnika zagotovil varen dostop, primeren poslovni prostor, pisarniški material, pohištvo, hitro povezavo s spletom in druge pripomočke;
- c. če IBM ne zagotovi prostorov, je naročnik odgovoren za varno shranjevanje vse strojne in programske opreme, ki je v lasti IBM-a, ko se ta nahaja v prostorih naročnika, zagotoviti mora tudi, da so predavalnice ves čas zaklenjene.

Dodatek A

1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage je digitalna trženjska platforma v oblaku, ki podpira trženje prek vseh trženjskih kanalov in vodenje potencialnih kupcev. Storitve Silverpop Engage uporablja naročnikove podatke in posamezne dejavnosti, ki jih zbere iz različnih virov, za prilagojeno interakcijo v realnem času v imenu naročnika.

Naročnina na IBM Silverpop Engage nudi naslednje zmožnosti:

- Ustvarjanje in dostava sporočil: spletni urejevalnik uporabnikom omogoča ustvarjanje in urejanje vsebine sporočil ter zagotavlja preprost dostop (po načelu point-and-click) do sledenja povezav, personaliziranja in dinamične vsebine.
- Napredno segmentiranje: zmožnosti segmentiranja uporabnikom omogočajo ciljno usmerjanje na kontaktne osebe na podlagi njihovih podatkov o vedenju, profilu in preferencah.
- Sporočanje prek več kanalov: pošiljanje integriranih kampanjskih sporočil prek različnih kanalov, vključno z e-pošto, družabnimi storitvami, spletnim omrežjem in mobilnimi napravami. Silverpop Engage vključuje funkcije, ki prispevajo k jamstvu da naročnikove stične točke ostanejo integrirane, s čimer je zagotovljeno podajanje skladne in personalizirane izkušnje.
- Avtomatizirane kampanje: vizualni graditelj kampanj podpira ustvarjanje trženjskih programov, vse od preprostih kampanjskih strategij z časovno načrtovanimi e-poštnimi sporočili ("drip-campaign") do strategij, ki vključujejo več in kompleksne stične točke. Podpira pošiljanje avtomatiziranih sporočil, ko se potencialni kupec ("lead") usmeri na neko trženjsko pot ali izvede določeno dejanje, kar poteka prek kampanj, ki gojijo razmerje s potencialnim kupcem ("nurture campaigns") in temeljijo na individualnih dejanjih posameznega potencialnega kupca.
- Točkovanje: razvrstite stranke in morebitne stranke v razrede na podlagi nakupovalnih kriterijev, demografskih podatkov in vedenja, kot so obiski spletnih mest, predloženi obrazci in interakcija prek sporočil, ali na podlagi časovnih komponent, kot sta časovna oddaljenost in pogostost. Ko kontaktna oseba doseže določeno število točk, jo funkcije avtomatiziranega trženja preusmerijo v ustrezno nadaljnje obravnavanje ("follow-up").
- Spletno sledenje: spremljajte spletno interakcijo med kontaktnimi osebami in naročnikom, na primer s kalkulatorji, klepeti v živo in gumbi za družabna omrežja, ter nato glede na vedenje stik premaknite v trženjski program ali ga uporabite kot del vedenjskega modela točkovanja.
- Pristajalne strani in spletni obrazci: zasnova in objavljanje pristajalnih strani in spletnih obrazcev, ki zajamejo informacije poizvedb, na podlagi katerih je mogoče ustvariti strani po meri.
- Poročanje: na voljo je več kot 80 prilagodljivih poročil, ki segajo prek več trženjskih kanalov – vključno z e-poštnimi kampanjami, družabnimi storitvami in mobilnimi napravami.
- Relacijske tabele: shranite več tokov podatkov o nakupih, udeležbah na dogodkih in dejavnostih ter jih preslikajte v en sam zapis za celovit pregled nad stranko. Te podatke je mogoče uporabiti v poizvedbah in segmentaciji, dinamični vsebini in personalizaciji v sporočilih.
- Vodenje potencialnih poslovnih kupcev B2B: vodenje in točkovanje potencialnih kupcev, njihovo avtomatizirano vodenje skozi cevovod postopkov za gojenje razmerja s potencialnim kupcem in najboljši izkoristek trženjskih prizadevanj.
- Družabna omrežja: organizacije lahko e-poštna trženjska sporočila dajo v skupno rabo na spletnih mestih za družabno mreženje in izdelajo podrobna poročila o rezultatih, objavijo ali časovno načrtujejo objave, ki sovpadajo z njihovimi pošiljkami e-poštnih sporočil ter vstavijo povezavo do spletne strani, za katero želijo, da jo obiskovalci posredujejo prijateljem, oziroma v telesu sporočila vključijo obrazec, namenjen za posredovanje prijateljem.
- Aplikacijski programerski vmesniki (API-ji): zbirka API-jev Silverpop Engage je dostopna prek protokolov REST, SOAP in XML ter uporablja standardne spletne protokole (HTTP POST, HTTPS, FTP, SFTP) in oblike zapisa datotek (XML, CSV, TSV, PSV). Obravnava zahtev in odzivov v realnem času poteka prek protokolov HTTP/HTTPS, obravnava paketov podatkov pa prek protokolov FTP/SFTP.

Naročnina Silverpop Engage vključuje pet (5) pošiljateljskih domen, eno (1) gostiteljsko domeno, prilagojeno blagovni znamki, in največ deset okolij. Naročniki z obvezami za pošiljanje več kot tri milijone e-poštnih sporočil na leto so upravičeni do prejema namenskega IP-naslova.

2. Izbirne funkcije

Za dodatno plačilo so na voljo izbirne funkcije:

- **IBM Silverpop Transact for Engage – Database**
zagotavlja zmožnost dostavljanja transakcijskih sporočil v realnem času, prilagojenih blagovni znamki in namenjenih individualni komunikaciji, ki jih generirajo prožilniki v e-poštnih sporočilih, spletnih obrazcih, pristajalnih straneh ali teleprodaji. Silverpop Engage Transact je namenska arhitektura za pošiljanje, zasnovana posebej za edinstvene potrebe transakcijskih ali proženih sporočil, kot so računi, obvestila, opozorila, itinerarji itd. Lahko se jo poveže z internim sistemom, ki trenutno proži sporočila. Skupaj s produktom je zagotovljen IP-naslov in domena po meri, sledenje povezav in sporočil, upravljanje nedostavljene e-pošte in odgovorov ter sledenje distribucije sporočil, aktivnosti in metrike dostave.
- **IBM Silverpop Multi-Factor Authentication**
zagotavlja funkcije, ki podpirajo uporabo kode za overjanje kot druge zahteve ob prijavi, poleg kombinacije uporabnikovega uporabniškega imena in gesla, s čimer zagotovi dostop do računa Silverpop Engage prek spletnega brskalnika.
- **IBM Silverpop Social Sign-in**
podjetju zagotavlja zmožnost izdelave spletnih obrazcev, ki namesto ročnega izpolnjevanja polj v obrazcu ponujajo registracijo z identiteto v družabnih omrežjih. Social Sign-In se naslanja na tehnologijo drugih ponudnikov, ki jo ponuja programska oprema Janrain, oziroma vključuje takšno tehnologijo. Uporaba tehnologije Social Sign-in je predmet določb, pogojev in razpoložljivosti prijave zadevnih družabnih omrežij, do katerih poteka dostop prek tehnologije Social Sign-In in tehnologije Janrain, na kateri temelji.
- **IBM Silverpop Inbox Monitoring**
naročnikom omogoča merjenje splošne dostave v e-poštni nabiralnik na naslove velikih ponudnikov internetnih storitev (ISP-jev) in ponudnikov e-poštnih nabiralnikov v različnih regijah.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors**
omogoča integracijo na ravni dogodkov med rešitvijo Silverpop Engage in aplikacijami drugih tehnologij. Vedenjske dogodke in podatke, zbrane iz teh aplikacij, je mogoče shraniti v rešitvi Silverpop Engage in jih izkoristiti prek funkcij, kot so programi, točkovanje in poizvedbe. Vključene so podprte integracije z obstoječimi IBM-ovimi produkti, trije tokovi podatkov za dodatne integracije in 180 dni shranjevanja podatkov.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History**
zagotavlja dodatnih 180 dni shranjevanja podatkov o dogodkih za IBM Silverpop Universal Behaviors. To je dodatek ponudbi IBM Silverpop Universal Behaviors za naročnike, ki potrebujejo shranjevanje podatkov, ki presega standardnih 180 dni za ponudbo Universal Behaviors.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream**
zagotavlja dodaten tok podatkov za produkt IBM Silverpop Universal Behaviors. To je za naročnike, ki potrebujejo dodaten tok podatkov, ki presega neomejene podatkovne tokove IBM-ovih integriranih produktov in tri dodatne podatkovne tokove drugih ponudnikov oziroma prilagojene podatkovne tokove, ki so na voljo z osnovno licenco ponudbe IBM Silverpop Universal Behaviors.
- **IBM Silverpop Mobile Connector**
zagotavlja integracijo na ravni sistema med rešitvijo Silverpop Engage in naročnikovimi lastnimi mobilnimi aplikacijami. Integracija omogoča, da se podatki, zbrani iz mobilne aplikacije, shranijo v rešitvi Silverpop Engage in je do njih mogoče dostopati oz. jih uporabljati s funkcijami Engage, kot so programi in poizvedbe, medtem ko je podatke iz rešitve Silverpop Engage mogoče uporabljati v mobilni aplikaciji.
- **IBM Silverpop Web Analytics Integrations**
omogoča integracijo med rešitvijo Silverpop Engage (ena organizacija) in enim od naslednjih sistemov za spletno analitiko: IBM Digital Analytics ali Adobe Omniture.

- IBM Silverpop WebEx Integration
produktu Engage zagotavlja funkcionalnost za uporabo z enim primerkom produkta WebEx. S to integracijo dnevno uvaža sejo in profilne podatke udeleženca v produkt Silverpop Engage Relational Table. Naročnik mora licenco za WebEx kupiti posebej.
- IBM Silverpop Citrix Integration
produktu Engage zagotavlja funkcionalnost za uporabo z enim primerkom produkta Citrix GoToWebinar, GoToMeeting ali GoToTraining. S to integracijo dnevno uvaža sejo in profilne podatke udeleženca v produkt Silverpop Engage Relational Table. Naročnik mora licenco za Citrix kupiti posebej.
- IBM Silverpop Transact Magento Integration
omogoča usmerjanje pomembne transakcijske e-pošte, ki jo ustvari primerki produkta Magento, prek storitev transakcijske e-pošte Silverpop Transact. Zahtevana je tudi licenca za Magento, ki jo mora naročnik pri dobavitelju kupiti posebej.
- IBM Silverpop CRM Integration
naročniku omogoča sinhronizacijo podatkov med nekaterimi komercialno dostopnimi sistemi za vodenje odnosov s strankami (CRM), kot so Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM in Silverpop Engage. Integracija je omejena na en primerki sistema CRM in eno bazo podatkov rešitve Silverpop Engage. Ta ponudba ne vključuje integracije s programsko opremo Scribe. Če je potrebna ta vrsta integracije, je treba uporabiti ponudbo IBM Silverpop CRM Integration with Scribe.
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
naročniku omogoča sinhronizacijo podatkov med nekaterimi komercialno dostopnimi sistemi za vodenje odnosov s strankami (CRM) in rešitvijo Silverpop Engage. Integracija je omejena na en primerki sistema CRM in eno bazo podatkov rešitve Silverpop Engage. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe se naslanja na tehnologijo drugih ponudnikov, ki jo ponuja programska oprema Scribe, oziroma vključuje takšno tehnologijo.
- IBM Silverpop Additional IP Address
je znesek za dodatni IP-naslov.
- IBM Silverpop Email Insights
uporabnikom omogoča predogled videza in občutka e-pošte z več različnimi odjemalci elektronske pošte (kar med drugim vključuje Gmail, Outlook, iPhone in Android), sledenje uporabi odjemalcev elektronske pošte v poštnih seznamih, kar pomaga optimizirati programe za elektronsko pošto glede na naprave in odjemalce elektronske pošte, ki jih uporabljajo naročniki, določitev priljubljene naprave vsakega unikatnega prejemnika elektronske pošte in pošiljanje ciljane vsebine z upoštevanjem teh podatkov ter samodejno posodabljanje zapisov na ravni prejemnika z dodatnimi podatki, kot so geografski položaj, povprečen čas sodelovanja in priljubljeni odjemalec elektronske pošte ali priljubljena naprava. 'Odprta e-pošta' je registrirana vsakič, ko prejemnik prejme e-pošto od naročnika in prejemnik odpre elektronsko sporočilo. 'Predogled e-pošte' je registriran vsakič, ko naročnik tej funkciji predloži predlogo e-pošte v predogled. Aplikacija Email Insights vključuje tehnološke komponente, ki jih zagotavlja podjetje Litmus.
 - Silverpop Email Insights – Bronze
zagotavlja do 10 predogledov e-pošte in 10.000 odprtih e-sporočil na mesec
 - Silverpop Email Insights – Silver
zagotavlja do 50 predogledov e-pošte in 200.000 odprtih e-sporočil na mesec
 - Silverpop Email Insights – Gold
zagotavlja do 500 predogledov e-pošte in 2.000.000 odprtih e-sporočil na mesec
 - Silverpop Email Insights – Platinum
zagotavlja do 1.000 predogledov e-pošte in 5.000.000 odprtih e-sporočil na mesec
- Če naročnikove potrebe presegajo število predogledov e-pošte ali odprte e-pošte, ki je zagotovljeno v kupljenem paketu, lahko naročnik razširi količino, do katere je upravičen, tako da kupi ponudbo **IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview** ali ponudbo **IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens**, kot je ustrezno.

- IBM Silverpop Engage Mobile

naročniku omogoča zbiranje podatkov iz aplikacij za pametne telefone in pošiljanje potisnih obvestil (kar med drugim vključuje iPhone, iPad in Android). Funkcionalnost vključuje zmožnost pošiljanja personaliziranih obvestil o potiskanju z dejanji, ki spodbujajo sodelovanje z naročnikovimi aplikacijami za pametne telefone. Zagotovljen je komplet SDK, ki aplikaciji omogoča pošiljanje obvestil o potiskanju ter tudi registracijo naprave in pošiljanje dogodkov v Silverpop.

Dodatek B

1. Pogodba o ravni storitev

IBM za ponudbo IBM SaaS zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

1.1 Dobropisi za razpoložljivost

Za predložitev zahtevka mora naročnik pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je dogodek vplival na razpoložljivost ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri kakršnikoli diagnozi in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti prijavo za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v treh delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za ponudbo IBM SaaS na podlagi trajanja obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za ponudbo IBM SaaS ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje ponudbe IBM SaaS, ter ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uporabil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti ponudbe IBM SaaS v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazana v spodnji tabeli. Skupna kompenzacija za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 20 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnega zneska za ponudbo IBM SaaS.

1.2 Ravni storitve

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
99 %–99,949 %	2 %
98 %–98,999 %	5 %
97 %–97,999 %	10 %
Manj kot 97,000 %	20 %

* Če je naročnik ponudbo IBM SaaS pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina obračuna na podlagi takrat veljavne cene za ponudbo IBM SaaS, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 50 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 50 minut nerazpoložljivosti = 42.150 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut	= 2-odstotni dobropis za razpoložljivost za 99,884 % razpoložljivost v pogodbenem mesecu
--	--