

# IBM Podmínky užívání – Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS

---

## IBM Marketing Cloud

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů: IBM podmínek užívání - Podmínek specifických pro nabídku IBM SaaS ("Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS") a z dokumentu nazvaného IBM podmínky užívání - Všeobecné podmínky ("Všeobecné podmínky"), které jsou dostupné na následující adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník IBM SaaS svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání.

Podmínky užívání se řídí podmínkami Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

### 1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky IBM SaaS:

- IBM Marketing Cloud Standard
- IBM Marketing Cloud Standard – Additional Marketing Interactions
- IBM Marketing Cloud B2B Standard
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Additional Records
- IBM Marketing Cloud – Additional User
- IBM Marketing Cloud – Additional Email Insight Opens
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Connector

### 2. Metriky poplatků

IBM SaaS je prodávána na základě níže uvedených metrik poplatků, jak je uvedeno v Transakčním dokumentu:

- Přístup** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Přístup znamená práva k užívání IBM SaaS. Zákazník je povinen získat jediné oprávnění pro Přístup, aby mohl užívat IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- Událost** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Oprávnění pro událost jsou založena na počtu výskytů specifické události související s užíváním IBM SaaS. Oprávnění pro událost jsou specifická pro IBM SaaS a typ události nesmí být změněn, vyměněn nebo agregován s jinými oprávněními pro událost jiné IBM SaaS nebo jiného typu události. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou událost, která se vyskytne během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup k IBM SaaS jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup k IBM SaaS během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných a/nebo školicích služeb vztahujících se k IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

- e. **Připojení** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Připojení je spojení nebo asociování databáze, aplikace, serveru nebo jiného typu zařízení s IBM SaaS. Je nutno získat takový počet oprávnění, který bude postačující pro pokrytí celkového počtu Připojení, jež byla nebo jsou vytvořena k IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákaznickově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu.
- f. **Záznam databáze** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Záznam databáze je kolekce polí v databázi souvisejících s jednou entitou a přístupných jako jedna jednotka. Každé oprávnění Záznam tisíce databází představuje jeden tisíc Záznamů databáze. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění pro Záznam tisíce dokumentů, který bude pokrývat celkový počet Záznamů databáze zpracovaných prostřednictvím nabídky IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákaznickově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

### 3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

#### 3.1 Poplatky za nastavení

Platí jednorázový poplatek za počáteční nastavení ve výši a s fakturačním obdobím uvedenými v Transakčním dokumentu. Na základě vybrané základní nabídky IBM SaaS odpovídající povinná služba nastavení zajistí Zákazníkovi použití vybrané nabídky IBM SaaS. Dostupné služby nastavení jsou následující:

- IBM Marketing Cloud Standard – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Onboarding Services

Následující služba nastavení bude účtována podle sazby a fakturačního období uvedeného v Transakčním dokumentu, jsou-li objednána oprávnění Autorizovaného uživatele pro IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users.

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services

#### 3.2 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu může být posouzen na poměrném základě.

#### 3.3 Poplatky za překročení limitu

Překročí-li Zákazníkovo skutečné užívání IBM SaaS během období měření oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude takové překročení limitu Zákazníkovi vyfakturováno v souladu s podmínkami uvedenými v Transakčním dokumentu.

Zákazníkovi bude IBM účtovat poplatky za překročení limitu za každý měsíc dodatečně, a to za sazbu uvedenou v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) po dosažení celkové výše. Tyto poplatky za překročení limitu jsou splatné společně se základním měsíčním poplatkem za oprávnění.

Pokud je Období registrace delší než 12 měsíců, bude celkový počet oprávnění založen na 12 měsíčních obdobích měření. Celkový počet se po uplynutí 12. měsíčního období měření resetuje na nulu. Poplatky za překročení limitu za dalších 12 měsíčních období měření budou účtovány až poté, co skutečně využití interakcí překročí celkový počet zpráv v rámci oprávnění za všech 12 měsíčních období měření.

V případě Zákazníků, kteří využívají období navýšení, se každé období považuje za období registrace a platí stejné principy.

Pokud je Období registrace kratší než 12 měsíců nebo v Období registrace zůstává méně než 12 měsíčních období měření, použije se pro celkový počet interakcí v rámci oprávnění počet měsíčních oprávnění, která v rámci registrace zůstala.

##### a. Příklad 1:

Zákazník má Období registrace v délce 12 měsíců a v rámci oprávnění IBM Marketing Cloud Additional User získal 10 dodatečných Autorizovaných uživatelů. Pokud Zákazník před koncem 12. měsíce Období registrace povolil více než 10 Autorizovaných uživatelů, bude mu následující měsíc účtováno množství nad rámec limitu a veškeré používání v nadcházejících měsících bude účtováno dodatečně do konce Období registrace.

b. Příklad 2:

Zákazník má Období registrace v délce 3 roky a v rámci oprávnění IBM Marketing Cloud Additional User získal 10 dodatečných Autorizovaných uživatelů. Pokud Zákazník před koncem prvního období 12 měsíců Období registrace povolí více než 10 Autorizovaných uživatelů, bude mu následující měsíc účtováno množství nad rámec limitu a veškeré používání do konce 12měsíčního období. Na konci každého 12měsíčního období bude počet použití vynulován. Pokud Zákazník před koncem dalšího 12měsíčního období povolí více než 10 Autorizovaných uživatelů, bude mu následující měsíc účtováno množství nad rámec limitu a veškeré používání v nadcházejících měsících bude účtováno dodatečně, dokud nebude počet použití vynulován, nebo do konce zbývajících Období registrace.

### 3.4 Poplatky za služby typu Pay Per Use

Zákazník může využívat produkt IBM Marketing Cloud Standard s měřením podle 1000 událostí, IBM Marketing Cloud B2B Standard s měřením v přírůstcích po 10 000 Záznamech databáze a IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens s měřením v přírůstcích po 100 000 Událostech pro každodenní využití. Zákazníkovi budou účtovány Události nebo Záznamy databáze využité každý měsíc podle sazby uvedené v Transakčním dokumentu.

## 4. Volby obnovení Období registrace IBM SaaS

Zákazníkům Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) bude dále uvádět, zda bude IBM SaaS na konci Období registrace obnovena, tj. bude uvádět některou z níže uvedených voleb:

### 4.1 Automatické obnovení

Jestliže je v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedeno automatické obnovení, je Zákazník oprávněn ukončit končící Období registrace IBM SaaS prostřednictvím písemné žádosti zaslané přinejmenším devadesát (90) dní před datem uplynutí smluvního období, které je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Neobdrží-li IBM nebo její Obchodní partner IBM takové oznámení o ukončení do data uplynutí smluvního období, bude končící Období registrace automaticky obnoveno o jeden rok nebo o období rovnající se původnímu Období registrace uvedenému v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

### 4.2 Požadavek obnovení

Je-li v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedena volba "ukončení", znamená to, že IBM SaaS k datu ukončení Období registrace skončí a přístup Zákazníka k IBM SaaS bude odstraněn. Chce-li Zákazník pokračovat v užívání IBM SaaS i po datu ukončení, musí zaslat svému obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM objednávku za účelem zakoupení nového Období registrace.

## 5. Technická podpora

Technická podpora pro nabídku IBM SaaS a pro Aktivační software (je-li to relevantní) je poskytována během Období registrace. Taková technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

## 6. Dodatečné podmínky pro nabídky IBM SaaS

### 6.1 Aktivační software

Tato nabídka IBM SaaS může zahrnovat Aktivační software. Tento software dodává IBM nebo dodavatel, který je třetí stranou. Zákazník souhlasí s tím, že stažený nebo nainstalovaný Aktivační software nebude používat k žádnému jinému účelu než k usnadnění nebo umožnění užívání IBM SaaS a přístupu k ní. Jestliže se při instalaci nebo stahování Aktivačního softwaru zobrazí samostatná licenční smlouva (například Mezinárodní licenční smlouva IBM pro programy bez záruky - "ILAN" nebo jiná licenční smlouva od IBM nebo nějaké třetí strany), bude se taková smlouva vztahovat na užívání Aktivačního softwaru. Zákazník souhlasí s těmito Podmínkami užívání jejich přijetím, stažením, nainstalováním či užíváním Aktivačního softwaru.

### 6.2 Ochrana údajů v EU

Pokud Zákazník poskytuje IBM SaaS Osobní údaje jako mezi Zákazníkem a IBM, Zákazník jako výhradní kontrolor určí IBM jako zpracovatele ke zpracování (tyto pojmy jsou definovány ve směrnici EU 95/46/ES) Osobních údajů. IBM bude takové Osobní údaje zpracovávat pouze v rozsahu požadovaném ke zpřístupnění nabídky IBM SaaS v souladu s těmito Podmínkami užívání. IBM bude se Zákazníkem

přiměřeně spolupracovat při jeho plnění právních požadavků, včetně zpřístupnění Osobních údajů Zákazníkovi. Zákazník vyjadřuje souhlas s tím, že IBM smí zpracovávat Obsah poskytovaný IBM SaaS, včetně jakýchkoli Osobních údajů, přes hranice pro IBM v USA. Pokud IBM změní způsob, jakým zpracovává nebo zabezpečuje Osobní údaje a tato změna způsobí, že Zákazník nedodrží právní předpisy na ochranu osobních údajů, které se na něj vztahují, smí aktuální registraci pro dotčenou službu IBM SaaS ukončit, a to na základě písemné žádosti odeslané IBM do třiceti (30) dní od okamžiku, kdy IBM změnu oznámila.

### **6.3 Lokality, v nichž jsou využívány výhody**

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kterou(é) Zákazník uvedl jako místo, kde využívá výhod IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, ledaže by Zákazník poskytl IBM doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

### **6.4 Distribuční seznamy**

Zákazník nebude s nabídkou IBM SaaS používat žádné distribuční seznamy zahrnující osoby, které nedaly k zahrnutí na takový seznam pro účely příjmu sdělení konkrétně od Zákazníka souhlas, pokud Zákazník s těmito osobami nemá stávající obchodní či soukromý vztah. Používání seznamů nebo dat generovaných prostřednictvím marketingových postupů dceřiných společností je ve všech případech výslovně zakázáno. Zákazník musí do každé zprávy zahrnout platný mechanismus odhlášení.

### **6.5 Zákaz dalšího prodeje**

Právo Zákazníka na používání IBM SaaS platí výhradně pro osobu Zákazníka. Zákazník nebude IBM SaaS dále prodávat ani k ní neposkytne přístup třetím stranám (mimo zaměstnanců nebo smluvních partnerů pracujících Vaším jménem) bez předchozího písemného souhlasu IBM.

### **6.6 Uchování dat**

V rámci nabídky IBM SaaS budou k dispozici specifické datové prvky nabídky IBM SaaS: e-mailové zprávy a obsah, nepoužité nebo neaktivní databáze a šablony – 450 dní; sledování webu pro známé návštěvníky – 180 dní; sledování webu pro anonymní návštěvníky – 30 dní a univerzální chování - 180 dní ("Doba uchování dat"). Tyto datové prvky mohou být ze sítě a systémů IBM odebrány po vypršení Doby uchování dat a IBM je oprávněna kdykoli zničit všechny kopie těchto datových prvků a ostatní související Data zákazníka, a to 30 dní od ukončení nebo vypršení Období registrace. Zákazník si uchová záložní kopie veškerého obsahu poskytovaného k použití v souvislosti s nabídkou IBM SaaS.

### **6.7 Oznámení o kódu třetích stran**

IBM SaaS zahrnuje následující software, který nesmí být použit pro nevhodné účely: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson a packtag.

## Příloha A

IBM Marketing Cloud, cloudová digitální marketingová platforma, umožňuje marketérům dosáhnout návratnosti investic prostřednictvím následujících klíčových funkcí:

- Návrh a automatizace konzistentního prostředí napříč více kanály prostřednictvím e-mailů, mobilních zařízení, webu a sociálních sítí.
- Využití analýz k podpoře marketingových rozhodnutí a zapojení zákazníka.
- Zvýšení návratnosti investic prostřednictvím cloudové digitální platformy, kterou lze integrovat s ostatními datovými zdroji a aplikacemi zákazníků.

IBM Marketing Cloud zahrnuje následující nové balíčky a služby založené na řešení, které odpovídají potřebám marketérů a zjednodušují proces nákupu.

### 1. IBM Marketing Cloud Standard

IBM Marketing Cloud Standard pomáhá marketérům lépe pochopit chování zákazníků a poskytovat personalizované interakce s vyššími mírami konverze.

- Marketingová databáze: Shromažďujte komplexní zákaznická data v jediném zdroji a využijte je k podpoře automatických kampaní a personalizovaných komunikací.
- Segmentace: Využívejte údaje o chování, profilu a preferencích a další data k dotazování a upřesnění své cílové skupiny. Tyto segmentační dotazy můžete volitelně integrovat se svými marketingovými strategiemi a svému cílovému publiku poskytovat poutavý a personalizovaný obsah.
- Nástroj pro vytváření obsahu: Intuitivní webový editor vám umožňuje vytvářet a upravovat obsah v aplikaci. Funkce, jako sledování odkazů, personalizace, dynamický obsah a další, jsou dostupné jediným klepnutím.
- Dynamický obsah: Vytvářejte přímo v textu zprávy, které jsou relevantní a specifické pro jednotlivé zákazníky, za použití intuitivního rozhraní ovládaného umístěním kurzoru a klepnutím.
- Testování A/B: Zasílejte zkušební e-maily za účelem testování předmětu, jména odesílatele nebo prvků obsahu; zjistěte, které prvky mají nejlepší odezvu, a e-maily s nejlepšími výsledky rozesílejte kontaktům.
- E-mail: Vytvářejte a odesílejte e-maily s relevantním a poutavým obsahem.
- Mobilní zprávy push: Zasílejte personalizované zprávy kombinací dat mobilních aplikací s obsáhlými informacemi o profilech spotřebitelů.
- Sdílení na sociálních sítích: Sdílejte e-mailová marketingová sdělení na sociálních sítích a generujte podrobné výsledky reportů.
- Vstupní stránka: Přístup umístěním ukazatele a klepnutím k vytváření stránek pro konkrétní kampaně a vlastních webových formulářů.
- Behaviorální analýzy: Manipulujte výsledky e-mailů s cílem identifikovat trendy a segmenty cílových zákazníků; definujte zákaznické segmenty a vybírejte metriky pro vytváření kontingenčních tabulek a reportů a poté v reportech přidávejte nebo odebírejte pole, měňte metriky a řadte sloupce.
- Reporty kampaní: Vytvářejte v rámci reportingu souhrnné a podrobné informace o e-mailech odeslaných zákazníkům. Metriky v rámci reportingu zahrnují otevření, konverzace, formátovaná média, přeposílání a přístup k datům po klepnutí.
- Email Insights: Umožňuje uživatelům zobrazit náhled zpráv za účelem udělení si představy o jejich efektu, v rámci několika různých e-mailových klientů, sledovat využití e-mailového klienta v rámci seznamů příjemců a optimalizovat tak e-mailové programy pro konkrétní zařízení a e-mailové klienty, které zákazníci používají. Registrace zahrnuje 200 000 otevření e-mailu. "Otevření e-mailu" je registrováno pokaždé, když příjemce obdrží e-mail Zákazníka a otevře jej. Registrace zahrnuje 50 náhledů e-mailu. "Náhled e-mailu" je registrován pokaždé, když Zákazník odešle e-mailovou šablonu této funkci k náhledu. Email Insights zahrnuje technologické komponenty poskytnuté společností Litmus. Navíc pokud potřeby Zákazníka překročí počet náhledů nebo otevření e-mailů poskytnutý v rámci zakoupeného balíčku, může Zákazník své množství, pro které má oprávnění,

navýšit zakoupením produktu IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens v přírůstcích po 100 000 pro jednotlivé Události.

- IBM Marketing Cloud Orientation je základní vzdělávací balíček pro IBM Marketing Cloud. Poskytuje obsáhlý popis funkcí a možností produktu Marketing Cloud a také úvod k modelu Customer Engagement Model. Orientační balíček je zahrnutý do úvodní registrace produktu Marketing Cloud a měl by být dokončen před zahájením požadované vstupní služby. Poskytován je jako samoobslužná nabídka a zahrnuje videa a webové záznamy.

Do poplatku za registraci této nabídky IBM SaaS jsou zahrnuty následující položky:

- a. Pět (5) Autorizovaných uživatelů;
- b. Deset (10) aktivních programů;
- c. 250 tisíc marketingových interakcí, které zahrnují e-mailové zprávy a zprávy push z mobilních zařízení. Pokud Zákazník požaduje další marketingové interakce, musí si pro jednotlivé Události zakoupit oprávnění k produktu IBM Marketing Cloud Standard Additional Marketing Interactions v přírůstcích po 1000; a
- d. 200 tisíc otevření programu Email Insights.

## 2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

IBM Marketing Cloud B2B Standard pomáhá marketérům zachycovat, kvalifikovat a podporovat potenciální zákazníky k lepšímu sjednocení marketingu s prodejem a navýšení zisku. Tato nabídka IBM SaaS zahrnuje následující funkce:

- Všechny funkce nabízené v rámci nabídky IBM Marketing Cloud Standard
- Automatizace marketingu
- Podpora potenciálních zákazníků: Vytvářejte marketingové kampaně prostřednictvím vizuálního nástroje pro vytváření kampaní, zasílejte automatizované zprávy nebo aktivujte podpůrný program, pokud potenciální zákazník odbočí nebo provede určitou akci.
- Jeden model pro přidělení skóre: Organizujte zákazníky a potenciální klienty na základě kritérií nakupování, demografických údajů a chování, jako jsou návštěvy webu, odesílání formulářů a interakce prostřednictvím zpráv, či na základě časových komponent včetně nedávné akce a frekvence. Na základě skóre směřují funkce pro automatizaci marketingu zákazníky a potenciální klienty pro příslušné navazující kroky.
- Progresivní formuláře: Snižte míru opuštění formuláře a průběžně vytvářejte profily kontaktů s progresivními webovými formuláři, které zobrazí různé otázky vždy, když kontaktní osoba navštíví web nebo vstupní stránku.
- Digitální sledování chování: Monitorujte, jak s Vámi kontaktní osoby komunikují online, například pomocí kalkulaček, živých konverzací a tlačítek v sociálních sítích. Využijte tato uživatelská chování webového sledování událostí a přesuňte kontaktní osobu do marketingového programu nebo modelu přiřazení skóre na základě chování.
- Integrace se systémy Customer Relationship Management (CRM): Integrace se systémy CRM třetí strany, včetně Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, NetSuite a Sugar CRM.

Do poplatku za registraci této nabídky IBM SaaS jsou zahrnuty následující položky:

- a. Pět (5) Autorizovaných uživatelů;
- b. Deset (10) aktivních programů;
- c. Jeden (1) model hodnocení;
- d. 50 000 záznamů databáze. Jsou-li vyžadovány další záznamy databáze, musí si Zákazník zakoupit IBM Marketing Cloud B2B Standard Additional Records v přírůstcích po 10 000 Záznamech databáze; a
- e. 200 tisíc otevření programu Email Insights.

### 3. IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension

Produkt IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning poskytuje společnost Allocadia, třetí strana, která je partnerem IBM, nabízí následující funkce a lze je zakoupit k použití s produkty Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, IBM Silverpop Engage nebo IBM Campaign. Funkce zahrnují:

- Plánování: Vytváření a sdílení plánů ke sjednocení podnikové strategie, prognózování návratnosti investic a předvídání dopadu na příjmy.
- Rozpočtování: Vytváření a správa globálních rozpočtů v jakékoli měně bez náročných jednotlivých tabulek, ať už zaměřených globálně, regionálně nebo na produkty.
- Výkon: Vizualizace, analýza a optimalizace výdajů, chytřejší rozhodování při propojování plánů a rozpočtů s CRM, financemi a marketingovými daty.

Do poplatku za registraci této nabídky IBM SaaS jsou zahrnuty následující položky:

- Pět (5) Autorizovaných uživatelů; a
- Jeden (1) Konektor

Pokud Zákazník vyžaduje dodatečné Autorizované uživatele nad rámec základní služby, může si zakoupit Dodatečné uživatele IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning. Pokud Zákazník vyžaduje dodatečné Konektory nad rámec základní služby, může si zakoupit Dodatečný konektor IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning.

### 4. Nabídky služby nastavení

- Produkt IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services je kombinace zajištění a školení, která umožňuje uživatelům konfigurovat a využívat služby v rámci nabídky Marketing Cloud Standard. Tato vzdáleně poskytovaná služba je vyžadována s počáteční registrací produktu Marketing Cloud. Zákazníkům bude přiřazen konzultant pro vstupní služby, který je provede procesem zahrnutí poskytovaným ve formě série vzdálených schůzek a nahraných webových výukových relací. Vstupní služby zahrnují zajištění, konfiguraci a nastavení, školení a otázky a odpovědi.
- Produkt IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services je kombinace zajištění a školení, která umožňuje uživatelům konfigurovat a využívat služby v rámci nabídky Marketing Cloud B2B Standard. Tato vzdáleně poskytovaná služba je vyžadována s počáteční registrací produktu Marketing Cloud B2B Standard. Přiřazen bude konzultant pro vstupní služby, který organizace provede procesem zahrnutí poskytovaným ve formě série vzdálených schůzek a nahraných webových výukových relací. Vstupní služby zahrnují zajištění, konfiguraci a nastavení, školení a otázky a odpovědi.
- Produkt Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services je školicí služba, která umožňuje uživatelům konfigurovat a využívat nabídky v rámci nabídky IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning. Tato vzdáleně poskytovaná služba je vyžadována se zakoupením služby IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users. Přiřazen bude konzultant pro školení, který organizace provede využíváním rozšířené customizace reportů a řídicích panelů ve formě série vzdálených schůzek a nahraných webových výukových relací. Vstupní služby zahrnují zajištění, konfiguraci a nastavení, školení a otázky a odpovědi.

## Příloha B

IBM poskytuje pro nabídku IBM SaaS následující smluvu o úrovni služeb. Zákazník bere na vědomí, že smlouva o úrovni služeb nepředstavuje žádnou formu záruky.

### 1. Definice

- a. **Odstávka aplikace** – znamená časové období, v jehož průběhu nejsou uživatelé hostovaných částí aplikačních rozhraní IBM schopni využívat všechny aspekty Služeb, pro něž mají příslušná povolení. Aby nedošlo k pochybnostem, za "Odstávku" se nepovažuje situace, kdy jakýkoli uživatel může využívat jakýkoli aspekt Služeb, k němuž má příslušná oprávnění.
- b. **Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb** – představují náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Tyto Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb budou poskytnuty formou kreditu nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci Služeb.
- c. **Nárok** – označuje nárok, který Zákazník uplatnil u společnosti IBM na základě smlouvy o úrovni služeb v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo úrovně služeb.
- d. **Smluvní měsíční období** – znamená každý celý měsíc v průběhu období poskytování Služby, počítáno od 0:00 východního času USA prvního dne měsíce až do 23:59 východního času USA posledního dne měsíce.
- e. **Odstávka zpracování dat** – znamená časové období, během něhož Služba není schopna shromažďovat data prostřednictvím funkcí Služby pro zpracování dat.
- f. **Odstávka** – označuje Odstávku aplikace nebo Odstávku zpracování dat. Odstávka dále zahrnuje časové období, kdy služba IBM SaaS není schopna odesílat nebo přijímat data prostřednictvím funkcí pro zpracování dat IBM SaaS. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy nabídka IBM SaaS není dostupná v důsledku:
  - (1) plánovaného nebo ohlášeného výpadku z důvodu údržby;
  - (2) událostí či příčin, nad nimiž nemá IBM kontrolu (například přírodní katastrofa, výpadky sítě Internet, mimořádná údržba, jednání či opomenutí poskytovatele služeb Internetu nebo telekomunikačních služeb atd.);
  - (3) problémů s aplikacemi, zařízeními či daty Zákazníka nebo problémů s aplikacemi, zařízeními či daty nějaké třetí strany;
  - (4) Zákazníkovy nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platform pro přístup ke Cloud Service; nebo
  - (5) skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež Zákazník poskytl IBM nebo jež nějaká třetí strana poskytla IBM jeho jménem.
- g. **Událost** – znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo úrovně služeb.
- h. **Služba** – znamená IBM SaaS, na kterou se vztahuje tato úroveň služeb.
- i. **Úroveň služeb** – označuje standard uvedený níže, jímž IBM měří úroveň služeb, kterou stanoví v této smlouvě o úrovni služeb.

### 2. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

- a. Chce-li Zákazník uplatnit Nárok, musí mít u IBM střediska technické podpory zaregistrován požadavek na podporu se Závažností 1 (jak je definováno níže v části Technická podpora) pro každou Událost, a to do dvaceti čtyř (24) hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že Událost měla dopad na jeho užívání Služby. Zákazník musí poskytnout všechny potřebné informace týkající se Události a přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení Události.
- b. Zákazník musí Nárok na Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb uplatnit do tří (3) pracovních dní po uplynutí Smluvního měsíčního období, v němž Nárok vznikl.



- c. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházejí z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který Zákazník nahlásil jako čas, kdy byl Odstávkou poprvé dotčen. Nahlásí-li Zákazník nějakou Událost Odstávky aplikace a souběžně se vyskytne Událost Odstávky zpracování dat, bude IBM tato dvě překrývající se období považovat nikoliv za dvě samostatná, ale za jedno období Odstávky. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházející z Úrovně služeb dosažené během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. IBM nebude poskytovat vícenásobné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb u stejné Události ve stejném Smluvním měsíčním období.
- d. Celkové přiznané Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout dvacet procent (20 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který Zákazník zaplatil IBM za Službu.

### 3. Úrovně služeb

Dostupnost služby IBM SaaS během Smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období	Kredity porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
99 % – 99,949 %	2 %
98 % – 98,999 %	5 %
97 % – 97,999 %	10 %
Méně než 97,000 %	20 %

Procento dostupnosti se vypočítá jako: (a) celkový počet minut v rámci Smluvního měsíčního období minus (b) celkový počet minut Odstávky za Smluvní měsíční období, děleno (c) celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

Příklad: celkový počet minut Odstávek = 50 minut za Smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 50 minut Odstávek = 43 150 minut <hr/> Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro Dosaženou úroveň služeb 99,884 %
---	---

### 4. Další informace o této smlouvě o úrovni služeb

Tato smlouva o úrovni služeb je dostupná pouze pro Zákazníky IBM a nevztahuje se na nároky uplatněné uživateli, hosty, účastníky a povolenými návštěvníky Služby, ani na jakékoli beta verze nebo zkušební verze služeb, které IBM poskytuje. Smlouva o úrovni služeb se vztahuje pouze na Služby užívané v produktivním prostředí. Nevztahuje se na neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - testování, obnovy po zhroutilí systému, zajištění kvality a vývojového prostředí.