

IBM Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

IBM Marketing Cloud

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

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

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

1. IBM SaaS

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

- IBM Marketing Cloud Standard
- IBM Marketing Cloud Standard – dodatne marketinške interakcije
- IBM Marketing Cloud B2B Standard
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – dodatni slogovi
- IBM Marketing Cloud – dodatni korisnik
- IBM Marketing Cloud – dodatni Email Insight Opens
- IBM Marketing Cloud – proširenje proračuna i planiranja troškova
- IBM Marketing Cloud – dodatni korisnici proračuna i planiranja troškova
- IBM Marketing Cloud – dodatni konektor proračuna i planiranja troškova

2. Metrike naplate

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

- a. **Pristup** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Pristup je pravo korištenja IBM SaaS-a. Korisnik mora dobiti jedno pravo Pristupa da bi mogao koristiti IBM SaaS za vrijeme perioda mjerenja koji je naveden u Kupčevom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- b. **Događaj** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Ovlaštenja za događaje temelje se na broju pojavljivanja određenog događaja vezanog uz korištenje IBM SaaS-a. Ovlaštenja za događaje specifična su za IBM SaaS i tip događaja se ne može razmijeniti, zamijeniti ili spojati s drugim ovlaštenjima za Događaje drugog IBM SaaS-a ili tipa događaja. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog događaja koji se dogodi za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- c. **Ovlašteni korisnik** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Kupac mora dobiti posebna, namjenska ovlaštenja za svaki pristup Ovlaštenog korisnika IBM SaaS-u jedinstveno omogućen na bilo koji način izravno ili neizravno (na primjer preko programa za multipleksiranje, uređaja ili poslužitelja aplikacija) pomoću bilo kojih sredstava. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja omogućenih pristupa Ovlaštenih korisnika IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Kupčevom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- d. **Angažman** - je jedinica mjere po kojoj se mogu dobiti usluge. Angažman se sastoji od profesionalnih usluga i/ili usluga izobrazbe vezanih uz IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog Angažmana.
- e. **Povezivanje** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Povezivanje je veza ili pridruživanje baze podataka, aplikacije, poslužitelja ili bilo kojeg drugog tipa uređaja s IBM SaaS-om. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja ostvarenih ili prije ostvarenih Povezivanja prema IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Kupčevom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

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

3. Naknade i naplata

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

3.1 Naknade za postavljanje

Inicijalna jednokratna naknada za postavljanje se primjenjuje po cijeni i uvjetima naplate specificiranim u Transakcijskom dokumentu. Bazirano na odabranoj osnovnoj ponudi IBM SaaS, odgovarajuća obavezna usluga postavljanja Kupcu će omogućiti korištenje izabrane IBM SaaS ponude. Raspoložive usluge postavljanja su kako slijedi:

- IBM Marketing Cloud Standard – Usluge za premještaj korisnika na cloud
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Usluge za premještaj korisnika na cloud

Sljedeća usluga postavljanja će biti naplaćena po cijeni i uvjetima naplate specificiranim u Transakcijskom dokumentu kad se naruče ovlaštenja Ovlaštenog korisnika za IBM Marketing Cloud – dodatni korisnici planiranja proračuna i troškova:

- IBM Marketing Cloud – Usluge premještanja proračuna i planiranja troškova

3.2 Djelomične mjesečne naknade

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

3.3 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Kupčeva stvarna upotreba IBM SaaS-a za vrijeme perioda mjerenja premašuje ovlaštenje navedeno u PoE-u, Kupcu će se izdati račun za prekomjerni iznos, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

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

Ako je Period pretplate duži od 12 mjeseci, skup ukupnog broja ovlaštenja će se temeljiti na 12 mjesečnih perioda mjerenja. Ukupan zbroj će se postaviti na nulu nakon dvanaestog mjesečnog perioda mjerenja. Naknade za prekomjernu upotrebu za sljedećih 12 perioda mjesečnog mjerenja, neće dospjeti sve dok stvarno korištenje interakcije ne premaši ukupan broj zajamčenih interakcija u agregaciji za takav 12 mjesečni period mjerenja.

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

Ako je period pretplate kraći od 12 mjeseci ili manji od 12 mjesečnih perioda preostalih u periodu pretplate, broj mjesečnih prava preostalih u pretplati će se koristiti za ukupan broj zajamčenih interakcija u agregaciji.

a. Primjer 1:

Kupac ima 12 mjesečni period pretplate i stekao je 10 dodatnih Ovlaštenih korisnika na temelju IBM Marketing Cloud ovlaštenja dodatnih korisnika. Ako Kupac omogući više od 10 Ovlaštenih korisnika prije kraja 12 mjesečnog perioda pretplate, Kupcu će sljedeći mjesec biti izdan račun za prekomjernu količinu i čitavo korištenje u sljedećim mjesecima će biti naplaćeno kao dug do kraja perioda pretplate.

b. Primjer 2:

Kupac ima period pretplate u trajanju od 3 godine i stekao je 10 dodatnih Ovlaštenih korisnika u IBM Marketing Cloud ovlaštenja Dodatnih korisnika. Ako kupac omogući više od 10 Ovlaštenih korisnika prije kraja prvog perioda pretplate od 12 mjeseci, Kupcu će sljedeći mjesec biti izdan račun za prekomjernu količinu i čitavo korištenje do kraja perioda od 12 mjeseci. Na kraju svakog perioda od 12 mjeseci brojač upotrebe će se resetirati. Ako Kupac omogući više od 10 Ovlaštenih korisnika prije kraja sljedećeg perioda pretplate od 12 mjeseci, Kupcu će sljedeći mjesec biti izdan račun za

prekomjernu količinu i čitavo korištenje u sljedećim mjesecima će biti naplaćeno u obrocima sve dok se brojač korištenja ne resetira ili do kraja preostalog perioda pretplate.

3.4 Terećenja koja se plaćaju po korištenju

Kupac može koristiti IBM Marketing Cloud Standard mjereno po 1,000 događaja, IBM Marketing Cloud B2B Standard mjereno u inkrementima od 10,000 slogova baze podataka i IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens mjereno u inkrementima od 100,000 događaja na bazi plaćanja po korištenju. Kupac će biti terećen za količinu događaja ili slogova baze podataka, prema primjeni, koristeći svaki mjesec cijenu specificiranu u Transakcijskom dokumentu.

4. Opcije obnavljanja perioda pretplate za IBM SaaS

U Kupčevom PoE će biti navedeno hoće li se IBM SaaS obnoviti na kraju Perioda pretplate, određivanjem jedne od sljedećih opcija:

4.1 Automatsko obnavljanje

Ako je u Kupčevom PoE navedeno da je Kupčevo obnavljanje automatsko, Kupac može raskinuti period pretplate za IBM SaaS koji istječe, pomoću pisanog zahtjeva dostavljenog IBM predstavniku prodaje ili IBM poslovnom partneru barem devedeset (90) dana prije datuma isteka navedenog u PoE. Ako IBM ili IBM Poslovni partner ne primi takav zahtjev za raskid do datuma isteka, Period pretplate koji istječe će se automatski obnoviti na jednu godinu ili u trajanju jednakom izvornom Periodu pretplate navedenom u PoE.

4.2 Potrebno obnavljanje

Kada u PoE stoji da je Kupčev tip obnavljanja "raskid", IBM SaaS će se raskinuti na kraju perioda pretplate i Kupčev pristup do IBM SaaS će se ukloniti. Da bi mogao nastaviti koristiti IBM SaaS nakon datuma završetka, Kupac treba naručiti novi period pretplate od korisnikovog IBM prodajnog predstavnika ili IBM poslovnog partnera.

5. Tehnička podrška

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

6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

6.1 Softver za omogućavanje

Ova IBM SaaS ponuda može uključivati Softver za omogućavanje koji daje IBM ili treća strana. Ako Kupac preuzme ili instalira bilo kakav Softver za omogućavanje, Kupac pristaje na to da neće koristiti takav Softver za omogućavanje za nikakvu drugu svrhu osim za osiguranje ili omogućavanje pristupa Kupca i korištenja IBM SaaS-a. Ako se Softver za omogućavanje daje uz poseban ugovor o licenci (na primjer, IBM Međunarodni ugovor o licenci za programe bez jamstva ("ILAN") ili uz neki drugi ugovor o licenci od IBM-a ili od treće strane) u vrijeme instalacije ili preuzimanja, takav poseban ugovor će uređivati uvjete korištenja softvera. Kupac se slaže i prihvaća takve uvjete prihvaćanjem ovih Uvjeta upotrebe ili preuzimanjem, instaliranjem ili korištenjem Softvera za omogućavanje.

6.2 EU zaštita podataka

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

6.3 Lokacije koje primaju izvedenu korist

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

6.4 Distribucijske liste

Kupac neće s IBM SaaS-om koristiti nikakve distribucijske liste koje uključuju osobe koje nisu dale dozvolu za uključenje u takvu listu u svrhu primanja komunikacija u obliku e-pošte izričito od Kupca, osim ako Kupac ima postojeći poslovni ili privatni odnos s tim osobama. Korištenje lista ili podataka generiranih pridruženom marketinškom praksom je izričito zabranjeno u svim slučajevima. Kupac mora u svakoj poruci uključiti valjani mehanizam za isključivanje usluge.

6.5 Bez preprodaje

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

6.6 Zadržavanje podataka

Određeni podatkovni elementi IBM SaaS-a bit će dostupni unutar IBM SaaS-a kako slijedi: poruke e-pošte i sadržaj, nekoristene ili neaktivne baze podataka i predlošci - 450 dana; web praćenje za poznate posjetitelje - 180 dana; web praćenje za anonimne posjetitelje – 30 dana; i Univerzalna ponašanja - 180 dana ("Period zadržavanja podataka"). Ti podatkovni elementi se mogu ukloniti iz IBM-ove mreže i sustava nakon isteka Perioda zadržavanja podataka i u bilo kojem slučaju, IBM može uništiti sve kopije tih podatkovnih elemenata i sve druge povezane Kupčeve podatke, 30 dana nakon prekida ili isteka Perioda pretplate. Kupac će zadržati sigurnosne kopije svog sadržaja koji je dan na upotrebu s IBM SaaS-om.

6.7 Napomene o kodu treće stranke

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

Dodatak A

IBM Marketing Cloud, cloud bazirana digitalna marketinška platforma, omogućuje trgovcima da ostvare povrat ulaganja (ROI) pomoću sljedećih ključnih mogućnosti:

- Dizajn i automatska konzistentnost, višekanalna iskustva putem e-pošta, mobitela, preko weba i društvenih kanala.
- Analitike korištenja za donošenje marketinških odluka i angažmana korisnika.
- ROI poboljšanje preko cloud bazirane digitalne marketinške platforme koja integrira s izvorima podataka i aplikacijama drugih korisnika.

IBM Marketing Cloud uključuje sljedeće nove, na rješenju bazirane pakete i servise koji odgovaraju potrebama trgovca za pojednostavljenje procesa kupnje.

1. IBM Marketing Cloud Standard

IBM Marketing Cloud Standard pomaže trgovcima da bolje razumiju ponašanje korisnika i da isporuče personalizirane interakcije s višim valutnim tečajem.

- Baza podataka marketinga: Skuplja opsežne podatke korisnika u jedan izvor i koristi te podatke za pokretanje automatskih kampanja i personaliziranih komunikacija.
- Segmentacija: Koristi ponašanja, profil, podatke preference i ostalo za upite prema ciljnoj publici i njeno sužavanje. Opcijski, integrira ove upite segmentacije s marketinškim strategijama za isporuku visoko uključivog, personaliziranog sadržaja vašoj ciljnoj publici.
- Graditelj sadržaja: Intuitivni, web bazirani editor omogućuje kreiranje i uređivanje sadržaja u aplikaciji, s pokaži-i-klikni pristupom funkcijama, kao što su praćenje veze, personalizacija, dinamički sadržaj i ostalo.
- Dinamički sadržaj: Kreira poruke izravno u tijelu poruke, a koje su relevantne i specifične za svakog korisnika, koristeći intuitivno pokaži-i-klikni sučelje.
- A/B testiranje: Šalje testnu e-poštu za testiranje linije predmeta na elemente imena ili sadržaja; pronalazi koji element ima najbolji odgovor i šalje kontaktima e-poštu najbolje provedbe.
- E-pošta: Kreira i šalje e-poštu sa sadržajem koji je relevantan i uključiv.
- Mobilni Push: Dostavlja personalizirane poruke kombiniranjem mobilnih aplikacijskih podataka s obogaćenim informacijama korisničkog profila.
- Društveno dijeljenje: Dijeli poruke marketinške e-pošte na stranicama društvenih mreža i proizvodi detaljne izvještaje rezultata.
- Stranica postavljanja: Pokaži-i-klikni pristup za kreiranje stranica specifičnih za kampanju i prilagodba web obrazaca.
- Analitike ponašanja: Rukovanje rezultatima slanja pošte za identificiranje trendova i segmenata ciljnih korisnika; definiranje segmenata korisnika i izbor metrika za kreiranje kartičnih i tabelarnih izvještaja i zatim rukovanje izvještajima dodavanjem ili uklanjanjem polja, promjenom metrika i sortiranjem i redanjem stupaca.
- Izvještaji o kampanjama: Kreiranje agregacija i detaljnih informacija izvještavanja o e-pošti poslanoj korisnicima. Metrike izvještavanja sadrže otvaranja, konverzije, obogaćene medije, prosljeđivanje i pristup podacima klikom.
- Email Insights: Omogućuje korisnicima pregled izgleda i dojma o e-pošti u višestrukim različitim klijentima e-pošte, praćenje korištenja e-pošte klijenta po listama slanja pošte što pomaže optimiziranju programa e-pošte na određenim uređajima i klijentima e-pošte koje korisnik upotrebljava. U pretplatu je uključeno 200,000 otvaranje e-pošte. 'Otvaranje e-pošte' se registrira svaki puta kada primatelj e-pošte primi poruku e-pošte od korisnika i kada primatelj e-pošte otvori poruku. U pretplatu je uključeno 50 pregleda e-pošte. 'Pregled e-pošte' se registrira svaki puta kada korisnik preda predložak e-pošte dalje u ovu funkciju na pregled. Email Insights sadrži komponente tehnologije koju pruža Litmus. Dodatno, ako potrebe Kupca premaše broj pregleda e-pošte ili otvaranja sadržanih u kupljenom paketu, Kupac može proširiti količinu na koju ima pravo,

kupovinom IBM Marketing Cloud dodatnih Email Insights otvaranja u inkrementima od 100,000 bazirano po događaju, ako je primjenjivo.

- IBM Marketing Cloud Orientation je osnovni paket školovanja za IBM Marketing Cloud. On sadrži najvišu razinu opisa Marketing Cloud funkcija i mogućnosti, zajedno s uvodom u model angažmana korisnika. Orijetacijski paket je uključen s inicijalnom pretplatom u Marketing Cloud i mora biti dovršen prije pokretanja potrebne usluge uključivanja korisnika. Dostavlja se kao samoposlužna ponuda i uključuje video i web bazirana snimanja.

U naknadu za pretplatu za ovu IBM SaaS ponudu uključeno je sljedeće:

- a. Pet (5) Ovlaštenih korisnika;
- b. Deset (10) aktivnih programa;
- c. 250 tisuća marketinških interakcija, koje uključuju poruke e-pošte i mobilne push poruke. Ako su potrebne dodatne marketinške interakcije, Kupac mora kupiti ovlaštenja za IBM Marketing Cloud Standard dodatne marketinške interakcije u inkrementima od 1,000 bazirano po događaju; i
- d. 200 tisuća Email Insights otvaranja.

2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

IBM Marketing Cloud B2B Standard pomaže trgovcima hvatanje, kvalificiranje i njegovanje prilika za bolje poravnavanje marketinga s prodajom radi povećanja prihoda. Ova IBM SaaS ponuda uključuje sljedeće funkcije:

- Sve funkcije ponuđene s IBM Marketing Cloud Standard ponudom
- Marketing automatizacija
- Njegovanje prilika: Kreiranje marketinških kampanja pomoću vizualnih graditelja kampanja; slanje automatiziranih poruka ili prodiranje u program njegovanja kada prilika smjera ili provodi određenu akciju.
- Pojedinačni model rezultata: Daje rezultate za korisnike i prospekte bazirano na kriteriju kupnje, demografiji i ponašanjima kao što su posjete web stranicama, slanje obrazaca i interakcije poruka ili na vremenu bazirane komponente, uključujući učestalost i frekvenciju. Bazirano na ocjenama, funkcije marketinške automatizacije usmjeravaju korisnike i prospekte na odgovarajuće nastavke.
- Progresivni obrasci: Umanjuju napuštanje obrazaca i kreiraju s vremenom profil kontakta s progresivnim web obrascima koji pokazuju različita pitanja svaki put kad kontakt posjeti web stranicu ili stranicu postavljaju.
- Digitalno praćenje ponašanja: Nadgledanje kako kontakti međudjeluju s vama online pomoću kalkulatora, razgovora uživo, društvenih gumba i ostalo. Koristi ova ponašanja događaja prilagođenog web praćenja za premještanje kontakta u marketinški program ili model ocjene ponašanja.
- Integracija upravljanja odnosima korisnika (CRM): Integracija s CRM sistemima treće strane, uključivo Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, NetSuite i Sugar CRM.

U naknadu za pretplatu za ovu IBM SaaS ponudu uključeno je sljedeće:

- a. Pet (5) Ovlaštenih korisnika;
- b. Deset (10) aktivnih programa;
- c. Jedan (1) model rezultata;
- d. 50,000 slogova baze podataka. Ako su potrebni dodatni slogovi baze podataka, Kupac mora kupiti IBM Marketing Cloud B2B Standard dodatne slogove u inkrementima od 10,000 slogova baze podataka; i
- e. 200 thousand Email Insights opens.

3. IBM Marketing Cloud – proširenje proračuna i planiranja troškova

IBM Marketing Cloud – planiranje proračuna i troškova se pogoni s Allocadia, partnerskom trećom stranom IBM-a i nudi sljedeće mogućnosti i može se kupiti za korištenje s Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, IBM Silverpop Engage ili IBM Campaign. Funkcije uključuju:

- Planiranje: Kreiranje i dijeljenje planova za usklađivanje korporativne strategije, predviđanje povrata ulaganja i predviđanje utjecaja na prihod.

- Izrada proračuna: Kreiranje i upravljanje globalnim proračunima u svim valutama bez glomaznih, nepovezanih proračunskih tablica bilo globalnih, regionalnih ili proizvodno lokalnih.
- Performanse: Vizualizacija, analiza i optimiziranje potrošnje; donošenje pametnijih odluka kod povezivanja planova i proračuna na CRM, financije i marketinške podatke.

U naknadu za pretplatu na ovu IBM SaaS ponudu uključeno je sljedeće:

- Pet (5) Ovlaštenih korisnika; i
- Jedan (1) konektor

IBM Marketing Cloud - dodatni korisnici planiranja proračuna i troškova mogu se kupiti ako Kupac treba dodatne Ovlaštene korisnike izvan onih koji su dani s osnovnom uslugom. IBM Marketing Cloud - dodatni konektor planiranja proračuna i troškova može se kupiti ako Kupac treba dodatne konektore za korištenje s osnovnom uslugom-

4. Ponude usluge postavljanja

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services je kombinacija dodjela i treninga koja je dizajnirana da omogući korisnicima iskorištavanje ponuda u Marketing Cloud Standard ponudi. Ova usluga dostavljena na daljinu je potrebna s inicijalnom pretplatom na Marketing Cloud. Konzultant uvođenja korisnika je dodijeljen za vođenje Kupca kroz proces uvođenja korisnika koji je isporučen kroz seriju udaljenih sastanaka i snimljenih, web baziranih sesija za učenje. Usluge uvođenja uključuju dodjele, konfiguriranje i postavljanje, trening i pitanja i odgovore.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services je kombinacija dodjela i treninga koja je dizajnirana da omogući korisnicima konfiguriranje i iskorištavanje ponuda u Marketing Cloud B2B Standard ponudi. Ova usluga dostavljena na daljinu je potrebna s inicijalnom pretplatom na Marketing Cloud B2B Standard. Konzultant uvođenja je dodijeljen za vođenje organizacija kroz proces uvođenja korisnika koji je isporučen kroz seriju udaljenih sastanaka i snimljenih, web baziranih sesija za učenje. Usluge uvođenja korisnika uključuju dodjele, konfiguriranje i postavljanje, trening i pitanja i odgovore.
- Marketing Cloud – Usluge planiranja proračuna i troškova uvođenja korisnika je usluga treninga dizajnirana da omogući korisnicima konfiguriranje i iskorištavanje ponuda u IBM Marketing Cloud – ponudi planiranja proračuna i troškova. Ova usluga dostavljena na daljinu je potrebna s kupnjom IBM Marketing Cloud – ponude planiranja dodatnih korisnika proračuna i troškova. Konzultant treninga je dodijeljen za vođenje organizacija u korištenju proširene prilagodbe izvještaja i kontrolne ploče kroz seriju udaljenih sastanaka i snimljenih, web baziranih sesija za učenje. Usluge uvođenja uključuju dodjele, konfiguriranje i postavljanje, trening i pitanja i odgovore.

Dodatak B

IBM osigurava sljedeći ugovor o dostupnosti razine usluge ("SLA") za IBM SaaS. Kupac razumije da SLA ne predstavlja jamstvo.

1. Definicije

- a. **Vrijeme prekida rada aplikacije** – označava vremenski period u kojem korisnici dijelova sučelja aplikacije za koje IBM pruža hosting ne mogu koristiti sve aspekte Usluge za koju imaju odgovarajuće dozvole. Ili pojednostavljeno, "Vrijeme prekida rada" ne postoji ako bilo koji korisnik može koristiti bilo koji aspekt Usluga za koji ima odgovarajuće dozvole.
- b. **Odobrenje dostupnosti** – označava rješenje koje će IBM pružiti za prihvaćeni Zahtjev. Odobrenje dostupnosti primijenit će se u obliku odobrenja ili popusta na buduću račun naknade pretplate za Uslugu.
- c. **Zahtjev** – označava zahtjev koji Kupac preda IBM-u u skladu sa SLA-om jer smatra da u Ugovorenom mjesecu nije zadovoljena Razina usluge.
- d. **Ugovoreni mjesec** – označava svaki cijeli mjesec tijekom trajanja usluge, mjereno od 12:00 po istočnom američkom vremenu prvog dana u mjesecu do 23:59 po istočnom američkom vremenu zadnjeg dana u mjesecu.
- e. **Vrijeme prekida rada obrade podataka** – označava vremensko razdoblje u kojem Usluga ne može prikupljati podatke koristeći elemente za obradu podataka Usluge.
- f. **Vrijeme prekida rada** – označava Vrijeme prekida rada aplikacije i/ili Vrijeme prekida rada obrade podataka. Osim toga, Vrijeme prekida rada obuhvaća vremenski period tijekom kojeg IBM SaaS ne može poslati ili primiti podatke preko elemenata za obradu podataka IBM SaaS-a. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem IBM SaaS nije dostupan zbog:
 - (1) planiranog ili najavljenog prekida rada zbog održavanja;
 - (2) Događaja ili uzroka izvan IBM-ove kontrole (npr. prirodne katastrofe, nedostupnosti interneta, hitnog održavanja, radnji ili neaktivnosti pružatelja usluge interneta ili telekomunikacijskog operatera itd.);
 - (3) problema s Kupčevim aplikacijama, opremom ili podacima ili aplikacijama, opremom ili podacima treće strane;
 - (4) Kupčeve neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje Usluzi; ili
 - (5) IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnama, specifikacijama ili uputama koje Kupac dostavi IBM-u ili treća strana dostavi IBM-u u korist Korisnika.
- g. **Događaj** – označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem Razine usluge.
- h. **Usluga** – označava IBM SaaS na koji se odnosi ovaj SLA.
- i. **Razina usluge** – označava niže navedeni standard po kojem IBM mjeri razinu usluge koju pruža u ovom SLA-a.

2. Odobrenja dostupnosti

- a. Da bi predao Zahtjev, Kupac mora IBM-ovom odjelu za tehničku podršku prijaviti prijavu podrške s Ozbiljnošću 1 (kako je definirano niže, u odlomku Tehnička podrška) za svaki Događaj unutar dvadeset i četiri (24) sata od trenutka kada prvi puta postane svjestan da je Događaj imao utjecaja na korisnikovu upotrebu Usluge. Kupac mora navesti sve potrebne informacije o Događaju i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u u dijagnosticiranju i rješavanju Događaja.
- b. Kupac mora predati Zahtjev za Odobrenje dostupnosti ne kasnije od tri (3) radna dana nakon završetka Ugovornog mjeseca u kojem se pojavio Zahtjev.
- c. Odobrenja dostupnosti temelje se na Vremenu prekida rada izmjerenom od trenutka kada Kupac prijavi prvo pojavljivanje Vremena kvara. Ako Kupac prijavi Događaj Vremena prekida rada aplikacije i Događaj Vremena prekida rada obrade podataka koji se pojavljuju istovremeno, IBM će

periode Vremena prekida rada koji se preklapaju smatrati jednim periodom Vremena prekida rada, a ne dvama odvojenim periodima Vremena prekida rada. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti na temelju postignute Razine usluge u svakom Ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj u istom Ugovorenom mjesecu.

- d. Ukupna Odobrenja dostupnosti dodijeljena u bilo kojem Ugovorenom mjesecu neće ni pod kojim okolnostima premašiti 20 posto (20%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade koju Kupac plaća IBM-u za Uslugu.

3. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u Ugovorenom mjesecu

Dostupnost tijekom Ugovorenog mjeseca	Odobrenje dostupnosti (% mjesečne pretplate za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
Manje od 97,000%	20%

Dostupnost, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: (a) ukupan broj minuta u Ugovorenom mjesecu minus (b) ukupni broj minuta vremena prekida rada u Ugovorenom mjesecu, podijeljeno s (c) ukupnim brojem minuta u Ugovorenom mjesecu.

Primjer: 50 minuta ukupnog Vremena prekida rada za vrijeme Ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 50 minuta Vremena prekida rada = 43 150 minuta <hr/> 43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca	= 2% Odobrenja dostupnosti za 99.884% Postignute razine usluge
---	--

4. Druge informacije o ovom SLA-u

Ovaj SLA dostupan je samo IBM-ovim Kupcima i ne odnosi se na zahtjeve korisnika, gostiju, sudionika i pozvanih na Usluge ili na bilo koje beta ili probne usluge koje IBM omogući. SLA se primjenjuje samo na Usluge koje su u upotrebi. Ne primjenjuje se na neproizvodne okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, osiguranje kvalitete ili razvoj.