

IBM Marketing Cloud

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek elsőbbséget élveznek az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételeket a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz („Megállapodás”) feltételei szabályozzák, és a Felhasználási Feltételekkel együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

1. IBM SaaS - Szoftver, mint Szolgáltatás

A jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek az alábbi IBM SaaS ajánlatokra vonatkoznak:

- 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. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek egyike szerint történik, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint:

- Hozzáférés** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Hozzáférés az IBM SaaS használatára vonatkozó jogosultságokat jelenti. Az Ügyfélnek egyszeri Hozzáférési jogosultságot kell beszereznie az IBM SaaS az Ügyfél Felhasználási Engedély (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során történő használatához.
- Esemény** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Az Eseményjogosultságok egy adott, az IBM SaaS használatához kapcsolódó esemény előfordulási gyakoriságán alapulnak. Az Eseményjogosultságok az adott IBM SaaS ajánlatra jellemzőek, és az eseménytípus nem váltható ki, cserélhető le vagy vonható össze másik IBM SaaS ajánlat vagy eseménytípus Eseményjogosultságaival. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen a Felhasználási Engedélyben (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban előforduló összes eseményt.
- Engedélyezett Felhasználó** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Ügyfélnek külön, személyre szóló jogosultságokat kell beszereznie minden egyedi Engedélyezett felhasználó számára, aki közvetett vagy közvetlen módon hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS ajánlathoz (például multiplexelő programon, eszközön vagy alkalmazáskiszolgálón keresztül). Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS ajánlathoz hozzáféréssel rendelkező Jogosult Felhasználók számát.
- Részvétel** – olyan mértékegység, amely alapján a szolgáltatások megvásárolhatók. A Részvétel az IBM SaaS termékhez kapcsolódó szakmai és/vagy képzési szolgáltatásokból áll. Az egyes Részvételek biztosításához megfelelő jogosultságokat kell beszerezni.

- e. **Kapcsolat** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Kapcsolat egy adatbázis, alkalmazás, kiszolgáló, vagy bármilyen más típusú eszköz és az IBM SaaS között fennálló hivatkozás vagy társítás. Megfelelő jogosítványokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS szolgáltatással létesített Kapcsolatok összesített számát.
- f. **Adatbázis-bejegyzés** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Az Adatbázis-bejegyzés a valamely adatbázisban egy adott önálló entitáshoz kapcsolódó, és egy egységként hozzáférhető mezők gyűjteménye. Minden egyes Ezer Adatbázis-bejegyzés jogosítvány Ezer Adatbázis-bejegyzésnek felel meg. Megfelelő számú Ezer Adatbázis-bejegyzés jogosítványt kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által feldolgozásra elérhető Adatbázis-bejegyzések teljes számát.

3. Díjak és számlázás

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg egy Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

3.1 Telepítési díjak

Egy egyszeri kezdeti telepítési díj fizetendő a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott ár és számlázási időtartam szerint. A választott alapszintű IBM SaaS ajánlat alapján a megfelelő kötelező telepítési szolgáltatás biztosítja az Ügyfélnek a kiválasztott IBM SaaS ajánlat használatát. A telepítési szolgáltatások az alábbiak:

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

Az alábbi telepítési szolgáltatás díja fizetendő a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott ár és számlázási időtartam szerint, amikor Engedélyezett Felhasználó-jogosultságokat rendel az IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users ajánlathoz:

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services

3.2 Részleges Havi Díjak

A Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak alapján részleges havi díj állapítható meg előzetesen.

3.3 Többlethasználat díjak

Ha az Ügyfél tényleges IBM SaaS használata a mérési időszak alatt meghaladja a Felhasználási Engedélyben meghatározott jogosultságot, az Ügyfélnek a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint többlethasználati díjat kell fizetnie a kiállított számla alapján.

Az Ügyfél minden hónapban számlát kap a hátralékos többlethasználati díjakról a Felhasználási Engedélyben (PoE) megadott többlethasználati díjszabás szerint, ha elérte a teljes megengedett mennyiséget. Ezek a többlethasználati díjak az alapvető havi jogosultsági díjon felül értendők.

Ha az Előfizetési Időszak 12 hónapnál hosszabb, a jogosultságok teljes száma 12 havi mérési időszakon alapul. A teljes mennyiség nullára áll vissza a 12. havi mérési időszak után. A következő 12 havi mérési időszakok többlethasználati díjai nem esedékesek addig, amíg a tényleges interakcióhasználat túllépi a jogosult interakciók teljes számát az ilyen 12 havi mérési időszakokban.

A felfuttatási időszakokat használó Ügyfelek esetén minden időszak az előfizetési időszakokkal megegyező módon működik, és ugyanazon feltételek vonatkoznak rájuk.

Ha egy Előfizetési Időszak 12 hónapnál rövidebb vagy kevesebb mint 12 hónap marad egy Előfizetési Időszakban, a rendszer az előfizetésből maradt havi jogosultságok számát használja az összesítésben szereplő jogosult interakciók teljes számának kiszámításához.

a. 1. példa:

Az Ügyfél 12 hónapos Előfizetési Időszakkal rendelkezik, és 10 további Engedélyezett Felhasználót szerzett be az IBM Marketing Cloud – Additional User jogosultság keretében. Ha az Ügyfél 10-nél több Engedélyezett Felhasználót engedélyez a 12 hónapos Előfizetési Időszak vége előtt, az Ügyfél a következő hónapban számlát kap a többletmennyiségről, és a következő hónap összes használata hátralékosan lesz számlázva az Előfizetési Időszak végéig.

b. 2. példa:

Az Ügyfél hároméves Előfizetési Időszakkal rendelkezik, és 10 további Engedélyezett Felhasználót szerzett be az IBM Marketing Cloud – Additional User jogosultság keretében. Ha az Ügyfél 10-nél több Engedélyezett Felhasználót engedélyez az első 12 hónapos időtartam vége előtt, az Ügyfél a következő hónapban számlát kap a többletmennyiségről és a 12 hónapos időszak végéig terjedő összes használatról. A használati számláló minden 12 hónapos időszak végén alaphelyzetbe áll. Ha az Ügyfél 10-nél több Engedélyezett Felhasználót engedélyez a következő 12 hónapos időszak vége előtt, az Ügyfél a következő hónapban számlát kap a többletmennyiségről, és a következő hónap összes használatát hátralékosan lesz számlázva, amíg a használati számláló alaphelyzetbe nem áll, vagy a hátralévő Előfizetési Időszak véget nem ér.

3.4 Használatalapú fizetés

Az Ügyfél az IBM Marketing Cloud Standard ajánlatot 1000 eseményben mérve, az IBM Marketing Cloud B2B Standard ajánlatot 10 000 adatbázisrekordként mérve, az IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens ajánlatot pedig 100 000 eseményben mérve használhatja használatalapú fizetéssel. Az Ügyfél az események vagy adatbázisrekordok felhasznált mennyisége alapján köteles megfizetni minden hónapban a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott díjat.

4. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

Az Ügyfél Felhasználási Engedélye határozza meg, hogy az IBM SaaS az Előfizetési Időszak végén megújul-e a következők egyikének megadásával:

4.1 Automatikus Megújítás

Ha az Ügyfél Felhasználási Engedélye szerint az Ügyfél előfizetése automatikusan megújul, az Ügyfél a lejáró IBM SaaS Előfizetési Időszakot a Felhasználási Engedélyben meghatározott lejáráti dátuma előtt legalább kilencven (90) nappal az Ügyfél IBM üzletkötőjének vagy IBM Üzleti Partnerének benyújtott írásbeli kérelem formájában mondhatja fel. Ha az IBM vagy az IBM üzleti partnere nem kap ilyen felmondási értesítést a lejáráti dátumig, az előfizetési időszak automatikusan meghosszabbodik további egy évvel vagy az eredeti Előfizetési Időszakkal megegyező időtartammal, a Felhasználási Engedélyben meghatározottak szerint.

4.2 Megújítás szükséges

Ha a Felhasználási Engedély szerint az Ügyfél megújítási típusa „megszűnő”, az IBM SaaS érvényessége az Előfizetési Időszak végén lejár, és az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése megszűnik. Az IBM SaaS a befejezési dátum lejárata utáni használatához az Ügyfélnek külön meg kell rendelnie egy új előfizetési időszakot IBM üzletkötőjénél vagy IBM Üzleti Partnerénél.

5. Technikai Támogatás

Az Előfizetési Időszak alatt Technikai Támogatás érhető el az IBM SaaS ajánlatra és az Engedélyező Szoftverre (értelemszerűen alkalmazandó). Az ilyen Technikai Támogatás az IBM SaaS részét képezi, külön ajánlatban nem érhető el.

6. Az IBM SaaS ajánlat további feltételei

6.1 Engedélyező Szoftver

Ezen IBM SaaS ajánlat tartalmazhat az IBM vállalattól vagy egy külső beszállítótól származó Engedélyező Szoftvert. Ha az Ügyfél letölt vagy telepít bármilyen Engedélyező Szoftvert, elfogadja, hogy az ilyen Engedélyező Szoftvereket kizárólag az IBM SaaS termék az Ügyfél általi elérésének és használatának elősegítésére vagy engedélyezésére használja. Amennyiben az Engedélyező Szoftver a telepítés és letöltés időpontjában egy külön licencszerződés hatálya alá tartozik (például a Szavatosság nélküli programokra vonatkozó nemzetközi IBM licencszerződés ("ILAN")), illetve más IBM vagy külső licencszerződés), a szoftver használatát ezen külön szerződés hivatott szabályozni. A jelen ToU elfogadásával, illetve az Engedélyező Szoftver letöltésével, telepítésével és használatával Ügyfél vállalja, hogy elfogadja ezen feltételeket.

6.2 EU-adatvédelem

Ha az Ügyfél Személyes Adatokat tesz elérhetővé az IBM SaaS ajánlatban az Ügyfél és az IBM viszonylatában, akkor az Ügyfél tekintendő a Személyes Adatok használata kizárólagos irányítójának, és az Ügyfél az IBM vállalatot jelöli ki feldolgozóként az ilyen Személyes Adatok feldolgozásához (az EU 95/46/EK irányelvében meghatározott feltételek szerint). Az IBM ezen Személyes Adatokat olyan

mértékig dolgozza fel, amelyre szükség van az IBM SaaS elérhetővé tételéhez a jelen Felhasználási feltételeknek megfelelően. Az IBM ésszerű keretek között együttműködik az Ügyféllel bármely jogi kötelezettsége teljesítésében, beleértve a hozzáférés biztosítását a Személyes Adatokhoz az Ügyfél számára. Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM az IBM SaaS szolgáltatásban elérhetővé tett tartalmakat továbbíthatja (beleértve a Személyes Adatokat is) az országhatárokon keresztül az IBM számára az Egyesült Államokba. Ha az IBM módosítja a Személyes Adatok feldolgozásának vagy biztonságos kezelésének módját, és a módosítás miatt az Ügyfél nem felel meg a vonatkozó adatvédelmi jogszabályoknak, az Ügyfél az érintett IBM SaaS szolgáltatás igénybe vételét az IBM a módosításra vonatkozó értesítésétől számított harminc (30) napon belül megszüntetheti.

6.3 Származtatott előnyökkel járó helyszínek

Adott esetben az Ügyfél által az IBM SaaS termék használatából származó haszon realizálásának helyeként megjelölt hely(ek) alapján kell adót fizetni. Az IBM a felsorolt üzleti címek alapján alkalmazza az adókat az IBM SaaS rendelésekor az elsődleges előnyben részesülő helyen, hacsak az Ügyfél külön információkat nem bocsát az IBM rendelkezésére. Az Ügyfél felelősséggel tartozik azért, hogy az erre vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

6.4 Terjesztési listák

Az Ügyfél nem használ olyan terjesztési listákat az IBM SaaS szolgáltatással, amelyek olyan személyeket tartalmaznak, akik nem járultak hozzá az ilyen listákon való szerepeltetésükhöz kifejezetten az Ügyféltől származó e-mail kommunikáció céljával, kivéve ha az Ügyfél az ilyen személyekkel már meglévő üzleti vagy személyes kapcsolattal rendelkezik. Minden esetben kifejezetten tilos a leányvállalatok marketingműveletei során létrejött listák vagy adatok használata. Az Ügyfélnek minden egyes üzenetben szerepeltetnie kell egy érvényes lemondási lehetőséget.

6.5 Továbbértékesítés tilalma

Az Ügyfél az IBM SaaS használatára vonatkozó joga személyesen az Ügyfelet illeti meg. Az Ügyfél nem értékesíti tovább az IBM SaaS szolgáltatást, illetve nem biztosíthat harmadik felek számára (eltekintve az Ügyfél munkavállalóitól vagy a nevében eljáró vállalkozóktól) hozzáférést az IBM SaaS szolgáltatáshoz az IBM előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül.

6.6 Adatmegőrzés

Az IBM SaaS egyes adatai a következők szerint érhetőek el az IBM SaaS szolgáltatásban: e-mail üzenetek és tartalmak, nem használt vagy nem aktív adatbázisok és sablonok – 450 nap; webes nyomkövetés ismert látogatók esetében – 180 nap; webes nyomkövetés névtelen látogatók esetében – 30 nap; és Universal Behaviors – 180 nap (az "Adatmegőrzési Időtartam"). Ezen adatalemek az Adatmegőrzési Időtartam lejártát követően eltávolíthatók az IBM hálózatról és rendszereiről, valamint mindentől függetlenül az IBM az ilyen adatalemek összes másolatát, valamint az Ügyfél bármely egyéb vonatkozó adatát megsemmisítheti az Előfizetési Időszak megszűnését vagy lejártát követő 30 nap letelte után. Az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatással kapcsolatban felhasználásra átadott összes tartalom biztonsági másolatát megőrzi.

6.7 Harmadik féltől származó kódra vonatkozó értesítések

Az IBM SaaS a következő, ártó szándékkal nem használható szoftvereket foglalja magában: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson és packtag.

„A” Függelék

Az IBM Marketing Cloud felhőalapú digitális marketingplatform révén a marketingszakemberek az alábbi főbb képességekkel valósíthatják meg a beruházások megtérülését (ROI):

- Következetes, csatornákon keresztül élmények kialakítása és automatizálása e-mailen, mobil eszközön, weben és közösségi csatornákon keresztül.
- Elemzések használata a marketinggel kapcsolatos döntések meghozatalához és az ügyfelekkel való kapcsolat megteremtéséhez.
- ROI növelése az ügyfelek más adatforrásaiba és alkalmazásaiba integrálható felhőalapú marketingplatformmal.

Az IBM Marketing Cloud az alábbi új, megoldásalapú csomagokat és szolgáltatásokat tartalmazza, amelyek megfelelnek a marketingszakemberek a vásárlási folyamat egyszerűsítésére irányuló igényeinek.

1. IBM Marketing Cloud Standard

Az IBM Marketing Cloud Standard segítségével a marketingszakemberek jobban megérthetik az ügyfelek viselkedését és a személyre szabott interakciókkal szerezhetnek több ügyfelet.

- Marketing-adatbázis: átfogó ügyfeladatokat gyűjtése egyetlen forrásban, majd ezen adatok használata automatikus kampányok és személyre szabott kommunikáció biztosítása érdekében.
- Szegmentálás: viselkedéssel, profillal, preferenciákkal és egyébekkel kapcsolatos adatok használata a célközönség lekérdezéséhez és szűkítéséhez. A szegmentálási lekérdezések a marketingstratégiákba integrálhatók, így rendkívül lenyűgöző, személyre szabott tartalom nyújtható a célközönségnek.
- Tartalomépítő: intuitív, webalapú szerkesztő, amellyel tartalmat hozhat létre és szerkeszthet az alkalmazásban a szolgáltatások mutatással és kattintással történő elérésével, például hivatkozások nyomkövetésével, személyre szabással, dinamikus tartalommal és egyébekkel.
- Dinamikus tartalom: intuitív, mutatást és kattintást használó felülettel közvetlenül az üzenet törzsében hozhat létre kifejezetten az egyes ügyfeleknek szóló üzeneteket.
- A/B-tesztelés: tesztelési célú e-maileket küldhet a tárgysor, feladónév vagy tartalom tesztelése érdekében, és kiderítheti, hogy mely elemekre reagálnak a legjobban, a legjobban teljesítő e-maileket pedig elküldheti a meglévő ügyfeleknek.
- E-mail: releváns és lebilincselő tartalommal rendelkező e-maileket hozhat létre és küldhet el.
- Mobil leküldés: személyre szabott üzeneteket küldhet el a mobilalkalmazás-adatok és az ügyfélprofilok gazdag információinak kombinálásával.
- Közösségi megosztás: e-mailes marketingüzeneteket oszthat meg a közösségi hálózatok webhelyein, és részletes jelentéseket hozhat létre az eredményekről.
- Kezdőlap: mutatással és kattintással történő hozzáféréssel kampányspecifikus oldalakat és egyéni webes űrlapokat hozhat létre.
- Viselkedéselemzés: a levelezési eredményeket használhatja a trendek és a cél ügyfélszegmensek azonosítása érdekében; meghatározhatja az ügyfélszegmenseket, és mérőszámokat választhat ki keresztábrák és táblázatos jelentések létrehozásához, majd módosíthatja a jelentéseket mezők hozzáadásával vagy eltávolításával, a mérőszámok módosításával és az oszlopok rendezésével vagy sorrendjük módosításával.
- Kampányjelentések: összesített és részletes jelentésinformációkat hozhat létre az ügyfeleknek küldött e-mailekről. A jelentések mérőszámaiba tartoznak a megnyitásokkal, ügyfélszerzésekkel, gazdag médiatartalmakkal, továbbításokkal és e-mailekben való kattintással történő adatelérésekkel kapcsolatos adatok.
- Betekintés e-mailekbe: a felhasználók megtekinthetik a levelezés megjelenését és működését több különböző levelezőprogram esetében, nyomon követhetik a levelezőprogramok használatát a levelezőlistákon a levelezőprogramoknak az ügyfelek által használt eszközökön és levelezőprogramokon alapuló optimalizálása érdekében. Az előfizetés 200 000 e-mail megnyitását tartalmazza. Egy „megnyitott e-mail” üzenetet regisztrál minden alkalommal, amikor egy e-mail

címzett e-mailt kap az Ügyféltől, és a címzett megnyitja az e-mailt. Az előfizetés 50 e-mail előnézetének a megtekintését tartalmazza. Egy „e-mail előnézete” üzenetet regisztrál minden alkalommal, amikor az Ügyfél ezen szolgáltatáshoz e-mail sablont küld előnézetre. Az Email Insights a Litmus technológiai összetevőit tartalmazza. Ha az Ügyfél igényei emellett meghaladják a vásárolt csomag által biztosított e-mail előnézetek vagy megnyitott e-mail üzenetek számát, az Ügyfél kibővítheti a jogosult mennyiséget az IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens megvásárlásával, amely vásárlásonként további 100 000-rel növeli a jogosult mennyiséget.

- Az IBM Marketing Cloud Orientation az IBM Marketing Cloud alapozó-, oktatócsomagja. A Marketing Cloud-szolgáltatások és -kéességek magas szintű leírását nyújtja a Customer Engagement Model bemutatása mellett. Az oktatócsomag része a Marketing Cloud kezdeti előfizetése is, és a kötelező, bevezetési szolgáltatás elkezdése előtt el kell végezni. Önkiszolgáló ajánlatként kapható, és videókat és webalapú felvételeket tartalmaz.

A jelen IBM SaaS ajánlat előfizetési díjai az alábbiakat tartalmazzák:

- a. Öt (5) Engedélyezett Felhasználó;
- b. Tíz (10) aktív program;
- c. 250 ezer marketinginterakció, amely tartalmazza az e-mail üzeneteket és a mobil leküldéses üzeneteket is. Ha további marketinginterakciókra van szükség, az Ügyfélnek jogosultságokat kell vásárolnia az IBM Marketing Cloud Standard Additional Marketing Interactions ajánlathoz, amely vásárlásonként további 1000-rel növeli a jogosult mennyiséget.
- d. 200 ezer Email Insights-megnyitás.

2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

Az IBM Marketing Cloud B2B Standard segítségével a marketingszakemberek felismerhetik, minősíthetik és kezelhetik az értékesítési lehetőségeket a marketing és az értékesítés jobb összehangolásához a bevétel növelése érdekében. Ez az IBM SaaS ajánlat az alábbi szolgáltatásokat tartalmazza:

- Az IBM Marketing Cloud Standard ajánlat által kínált összes szolgáltatás
- Marketingautomatizálás
- Értékesítési lehetőségek: marketingkampányokat hozhat létre egy vizuális kampányépítő segítségével; automatizált üzeneteket küldhet vagy egy kezelési programba léphet be, amikor egy lehetőség egy adott helyre lép vagy egy bizonyos műveletet hajt végre.
- Egyszeri értékelési modell: az ügyfelek és az üzleti lehetőségek vásárlási kritériumok, demográfiai adatok és viselkedés (például a felkeresett webhelyek, kitöltött űrlapok és üzenetváltások) vagy időalapú összetevők (többek között időbeli távolság és gyakoriság) alapján értékelhetők. A marketingautomatizálási szolgáltatások az értékelés alapján irányítják az ügyfeleket és az üzleti lehetőségeket a megfelelő további kapcsolatfelvétel érdekében.
- Progresszív űrlapok: csökkentheti a kitöltetlen űrlapok számát, és idővel létrehozhatja egy ügyfél profilját olyan progresszív űrlapok használatával, amelyek mindig más kérdést jelenítenek meg, amikor egy ügyfél felkeres egy webhelyet vagy kezdőlapot.
- Digitális viselkedéskövetés: számológépekkel, élő csevegéssel, közösségi gombokkal és egyebekkel figyelheti, hogyan lépnek interakcióba vállalatával az ügyfelek. Az internetes viselkedést nyomon követő eszközzel az ügyfeleket marketingprogramba vagy viselkedésértékelő modellbe helyezheti.
- Ügyfélkapcsolat-kezelés (CRM) integrálása: integrálás külső CRM-rendszerekkel, például: Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, NetSuite és Sugar CRM.

A jelen IBM SaaS ajánlat előfizetési díjai az alábbiakat tartalmazzák:

- a. Öt (5) Engedélyezett Felhasználó;
- b. Tíz (10) aktív program;
- c. Egy (1) értékelési modell;
- d. 50 000 adatbázisrekord. Ha további adatbázisrekordokra van szükség, az Ügyfélnek meg kell vásárolnia az IBM Marketing Cloud B2B Standard Additional Records ajánlatot, amely vásárlásonként további 10 000-rel növeli az adatbázisrekordok számát; és
- e. 200 ezer Email Insights-megnyitás.

3. IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension

Az IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning az Allocadia technológiáján alapul. A vállalat az IBM külső partnere. Az ajánlat az alábbi képességeket biztosítja, és a Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, IBM Silverpop Engage vagy IBM Campaign ajánlattal való használathoz vásárolható meg. Az ajánlat szolgáltatásai:

- Tervezés: terveket hozhat létre és oszthat meg a vállalati stratégiák összehangolásához, valamint előre jelezheti a megtérülést és a bevételre gyakorolt hatást.
- Költségvetés: globális költségvetést hozhat létre és kezelhet bármilyen pénznemben a kényelmetlen, nem kapcsolódó, globális, regionális vagy termékközpontú táblázatok használatának a szükségessége nélkül.
- Teljesítmény: megjelenítheti, elemezheti és optimalizálhatja a kiadásokat; megalapozottabb döntéseket hozhat, amikor a terveket és költségvetéseket a CRM-rendszerhez, a pénzügyekhez és a marketingadatokhoz köti.

A jelen IBM SaaS ajánlat előfizetési díja az alábbiakat tartalmazza:

- Öt (5) Engedélyezett Felhasználó; és
- Egy (1) összekötő

Ha az Ügyfélnek további Engedélyezett Felhasználókra van szüksége az alapszolgáltatásban biztosítottakon túl, az IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users ajánlatot vásárolhatja meg. Ha az Ügyfélnek további összekötőkre van szüksége az alapszolgáltatásban biztosítottakon túl, az IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Connector ajánlatot vásárolhatja meg.

4. Telepítési szolgáltatási ajánlatok

- Az IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services a szolgáltatás és a képzés kombinációja, amellyel a felhasználók konfigurálhatják és használhatják a Marketing Cloud Standard ajánlatát. Ehhez a távolról biztosított szolgáltatáshoz a Marketing Cloud kezdeti előfizetésére van szükség. Egy bevezetési tanácsadó vezeti végig az Ügyfeleket a bevezetési folyamaton, ami távoli megbeszéléseken és felvett, webalapú oktatáson keresztül történik. A bevezetési szolgáltatások magukban foglalják a kiépítést, a konfigurálást és telepítést, a képzést és a kérdésekre adott válaszokat.
- Az IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services a szolgáltatás és a képzés kombinációja, amellyel a felhasználók konfigurálhatják és használhatják a Marketing Cloud B2B Standard ajánlatát. Ehhez a távolról biztosított szolgáltatáshoz a Marketing Cloud B2B Standard kezdeti előfizetésére van szükség. Egy bevezetési tanácsadó vezeti végig a szervezeteket a bevezetési folyamaton, ami távoli megbeszéléseken és felvett, webalapú oktatáson keresztül történik. A bevezetési szolgáltatások magukban foglalják a kiépítést, a konfigurálást és telepítést, a képzést és a kérdésekre adott válaszokat.
- A Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services képzési szolgáltatással a felhasználók konfigurálhatják és használhatják az IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning ajánlatát. Ehhez a távolról biztosított szolgáltatáshoz az IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users ajánlat megvásárlására van szükség. Egy képzési tanácsadó vezeti végig a szervezeteket a továbbfejlesztett jelentések és az egyéni műszerfal-beállítások használatán, ami távoli megbeszéléseken és felvett, webalapú oktatáson keresztül történik. A bevezetési szolgáltatások magukban foglalják a kiépítést, a konfigurálást és telepítést, a képzést és a kérdésekre adott válaszokat.

IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatási szintre vonatkozó kötelezettségvállalás

"B" Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási szolgáltatásszint-szerződést ("SLA") biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz. Az Ügyfél elfogadja, hogy az SLA nem jelent jótállást.

1. Meghatározások

- a. **Alkalmazási Állásidő** – Azon időszak, amely során az alkalmazásfelület IBM által tárolt részének felhasználói nem férnek hozzá a Szolgáltatás minden olyan funkciójához, amelyhez megfelelő jogosultsággal rendelkeznek. Az egyértelműség érdekében megjegyzendő, hogy nem tekintendő „Állásidőnek” az az eset, amikor egy felhasználó képes használni a Szolgáltatás bármely elemét, amelyhez megfelelő jogosultságokkal rendelkezik.
- b. **Rendelkezésreállási Jóváírás** – Az IBM által nyújtott jogorvoslat az ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A Rendelkezésreállási jóváírás lehet jóváírás, vagy a szolgáltatásért a jövőben fizetendő díjakra adott kedvezmény.
- c. **Követelés** – az Ügyfél által az IBM felé benyújtott követelés, ha a Szolgáltatásszint-szerződésben meghatározott Szolgáltatásszint nem teljesült egy Szerződéses Hónap során.
- d. **Szerződéses Hónap** – egy teljes hónap a szolgáltatási időszak alatt, amely a hónap első napján 0:00 (EST) órától a hónap utolsó napján 23:59 (EST) óráig tart.
- e. **Adatfeldolgozási Állásidő** – azon időszak, amely során a Szolgáltatás nem tud adatokat gyűjteni a Szolgáltatás adatfeldolgozási elemei segítségével.
- f. **Állásidő** – az Alkalmazási Állásidő és/vagy az Adatfeldolgozási Állásidő. Ezenkívül az Állásidő olyan időszakot tartalmaz, amely során az IBM SaaS nem tud adatokat küldeni vagy fogadni az IBM SaaS adatfeldolgozási elemein keresztül. Az IBM SaaS a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
 - (1) ütemezett vagy bejelentett karbantartási célú leállások;
 - (2) Az IBM ellenőrzésén kívül eső események és okok (például természeti katasztrófa, az internetszolgáltatás szünetelése, sürgősségi karbantartás, az internetszolgáltató vagy a telekommunikációs szolgáltató műveletei vagy mulasztásai stb.);
 - (3) az Ügyfél alkalmazásaival, berendezéseivel vagy adataival, illetve harmadik fél által biztosított alkalmazásokkal, berendezésekkel vagy adatokkal kapcsolatos problémák;
 - (4) ha az Ügyfél nem biztosítja a szükséges rendszer-konfigurációkat és a Szolgáltatás eléréséhez szükséges támogatott platformokat; vagy
 - (5) Az IBM szabályszerű eljárása az Ügyfél által az IBM számára, illetve az Ügyfél megbízásából harmadik személy által az IBM számára biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- g. **Esemény** – Olyan körülmény, vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák a Szolgáltatásszint biztosítását.
- h. **Szolgáltatás** – az az IBM SaaS Szolgáltatás, amelyre a jelen SLA vonatkozik.
- i. **Szolgáltatásszint** – Azon, az alábbiakban meghatározott szolgáltatási színvonal, amelynek nyújtását az IBM a jelen SLA keretein belül vállalja.

2. Rendelkezésreállási Jóváírások

- a. Követelés benyújtásához az Ügyfélnek minden Eseményhez naplózni kell egy 1. súlyossági szintű hibajegyet (az alábbi Műszaki Támogatás szakaszban meghatározottak szerint) az IBM műszaki támogatási ügyfélszolgálatnál legfeljebb huszonnégy (24) órával azt követően, hogy az Ügyfél először észlelte az Esemény a Szolgáltatás igénybevételére gyakorolt hatását. Az Ügyfélnek minden, az Eseménnyel kapcsolatos szükséges adatot meg kell adnia, és ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőit az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában.

- b. Az Ügyfélnek a Rendelkezésreállási Jóváírásra vonatkozó Követelését legfeljebb három (3) munkanappal a Szerződéses Hónap utolsó napja után el kell küldenie, amelyben a Követelés alapjául szolgáló esemény történt.
- c. A Rendelkezésreállási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet az Ügyfél a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. Ha egy Ügyfél egy Alkalmazási Állásidővel és egy Adatfeldolgozási Állásidővel kapcsolatos Esemény egyidejű bekövetkezését jelenti be, az IBM az Állásidő egymást átfedő időszakait egyetlen Állásidő-periódusnak tekinti, nem pedig két külön Állásidő-periódusnak. Az IBM minden érvényes Követelés esetében a lehető legnagyobb mértékű Rendelkezésreállási Jóváírást alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban elért Szolgáltatásszintnek megfelelően az alábbi táblázat szerint. Az IBM nem köteles több alkalommal Szolgáltatási jóváírást fizetni egy adott Szerződött Hónapban történt egyazon eseményért.
- d. Az egy Szerződéses Hónapra kifizetett Rendelkezésreállási Jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az Ügyfél által az IBM részére a Szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) 20 százalékát (20%).

3. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS elérhetősége egy Szerződött Hónap során

Elérhetőség egy Szerződött Hónap során	Rendelkezésreállási jóváírás (A Követelés tárgyát képező Szerződéses Hónap Havi Előfizetési Díjának adott %-a)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
97,000% alatt	20%

Az Elérhetőség százalékos arányának számítása a következő módon történik: (a) egy Szerződéses Hónap perceinek száma, mínusz (b) az Állásidő perceinek száma egy Szerződéses Hónapban, osztva (c) egy Szerződéses Hónap perceinek számával.

Példa: 50 perc állásidő egy szerződött hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos Szerződött Hónapban - 50 perc Állásidő = 43 150 perc	= 2% Rendelkezésreállási Jóváírás 99,884% Teljesített Szolgáltatási Szint esetén
43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos Szerződött Hónapban	

4. A jelen SLA-val kapcsolatos egyéb információk

A jelen SLA kizárólag az IBM Ügyfelei számára érhető el, és nem vonatkozik felhasználói, vendégei, résztvevői és a Szolgáltatásba engedéllyel meghívottak által benyújtott követelésekre, illetve az IBM által biztosított bármely szolgáltatás béta- vagy próbaváltozataira. Az SLA csak a termelési használatban lévő Szolgáltatásokra vonatkozik. Nem vonatkozik a nem üzemi környezetekre, beleértve, de nem kizárólagosan a tesztelést, a katasztrófa utáni helyreállítást, a minőségbiztosítást és a fejlesztést.