

„IBM Marketing Cloud“

Naudojimo sąlygas (NS) sudaro šios IBM naudojimo sąlygos – su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos („Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos“) ir dokumentas „IBM naudojimo sąlygos – bendrosios sąlygos“ („Bendrosios sąlygos“), pasiekiamos šiuo URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Atsiradus prieštaravimams, Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos laikomos viršesnėmis už bendrąsias sąlygas. Klientas sutinka su šiomis NS, jeigu užsako, pasiekia ar naudoja „IBM SaaS“.

NS nustato IBM tarptautinės „Passport Advantage“ sutarties, IBM tarptautinės „Passport Advantage Express“ sutarties arba IBM tarptautinės pasirinktų „IBM SaaS“ pasiūlymų sutarties sąlygas, kiek jos taikomos, („Sutartis“) ir kartu su NS sudaro visą sutartį.

1. „IBM SaaS“

Šiems „IBM SaaS“ pasiūlymams taikomos šios Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos:

- „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. Mokesčio apskaičiavimas

„IBM SaaS“ parduodamas pagal vieną iš toliau nurodytų mokesčių apskaičiavimo schemų, pateiktų Sandorio dokumente:

- Prieiga** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Prieiga – tai teisės naudoti „IBM SaaS“. Klientas turi gauti atskirą Prieigos teisę, kad galėtų „IBM SaaS“ naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.
- Įvykis** – tai matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti „IBM SaaS“. Įvykio teisės pagrįstos konkretaus įvykio, susijusio su „IBM SaaS“ naudojimu, atvejų skaičiumi. Įvykio teisės suteikiamos konkrečiai „IBM SaaS“ ir įvykio tipo negalima iškeisti, sukeisti ar sumuoti su kito „IBM SaaS“ ar įvykio tipo įvykio teisėmis. Reikia įsigyti teises, pakankamas padengti visiems įvykiams, įvykusiems Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente nurodytu vertinimo laikotarpiu.
- Įgaliotasis vartotojas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliam Įgaliotajam vartotojui bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis suteiktos prieigos prie „IBM SaaS“ teises. Reikia įsigyti teises, pakankamas Įgaliotųjų vartotojų, kuriems suteikta prieiga prie „IBM SaaS“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Vartotojo Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.
- Įsipareigojimas** yra matavimo vienetas, pagal kurį galima gauti paslaugas. Įsipareigojimas apima specialistų ir (arba) mokymo paslaugas, susijusias su „IBM SaaS“. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų kiekvienam Įsipareigojimui padengti.
- Ryšys** – tai matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti „IBM SaaS“. Ryšys – tai duomenų bazės, taikomosios programos, serverio arba kito įrenginio tipo nuoroda arba sąsaja su „IBM SaaS“. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram suteiktų arba suteikiamų Ryšių su „IBM SaaS“ skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytų Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.

- f. **Duomenų bazės įrašas** – tai matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti „IBM SaaS“.
- Duomenų bazės įrašas – tai su vienu įrašu susijusių laukų rinkinys duomenų bazėje, pasiekiamas kaip atskiras vienetas. Kiekviena Tūkstančio duomenų bazės įrašų teisė atitinka vieną Tūkstantį duomenų bazės įrašų. Reikia įsigyti Tūkstančio duomenų bazės įrašų teises, kurių pakaktų bendram Duomenų bazės įrašų, apdorojamų naudojant „IBM SaaS“, skaičiui matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.

3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Už „IBM SaaS“ mokėtina suma nurodyta Operacijų dokumente.

3.1 Nustatymo išlaidos

Pradinis vienkartinis sąrankos mokestis taikomas pagal įkainį ir sąskaitos išrašymo terminą, nurodytą Sandorio dokumente. Pagal pasirinktą „IBM SaaS“ bazinį pasiūlymą atitinkama privaloma sąrankos paslauga parengs Klientą naudoti pasirinktą „IBM SaaS“ pasiūlymą. Galimos sąrankos paslaugos:

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

Už šią sąrankos paslaugą bus taikomas mokestis pagal tarifą ir atsiskaitymo terminą, nurodytą Sandorio dokumente, užsakius „IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users“ įgaliojotojo vartotojo teises:

- „IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services“

3.2 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis, kaip nurodyta Sandorio dokumente, gali būti nustatomas proporcingai.

3.3 Mokesčiai už perviršį

Jei Kliento faktinis naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TSD nurodytas teises, Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršį, nustatytą pagal Sandorio dokumentą.

Klientui išrašoma perviršio mokesčio mėnesinė sąskaita už nepriemoką, taikant perviršio tarifą, nurodytą TSD, kai pasiekiami kaupiamoji suma. Tokie perviršio mokesčiai yra mokėtini papildomai su pagrindiniu mėnesio teisių mokesčiu.

Jeigu Prenumeratos laikotarpis yra ilgesnis nei 12 mėnesių, bendras kaupiamasis teisių skaičius bus pagrįstas 12 mėnesių matavimo laikotarpiais. Po 12 mėnesių matavimo laikotarpio bendrasis kaupiamasis skaičius vėl nustatomas kaip nulis. Kitų 12 mėnesių matavimo laikotarpių perviršio mokesčiai bus mokėtini tik tada, kai faktinis sąveikų naudojimas viršys bendrąjį leistinų sąveikų skaičių per tokį 12 mėnesių matavimo laikotarpį.

Klientams, kurie taiko pasirengimo laikotarpius, kiekvienas laikotarpis traktuojamas taip pat, kaip prenumeratos laikotarpis, taikant tuos pačius principus.

Jeigu Prenumeratos laikotarpis yra trumpesnis nei 12 mėnesių arba Prenumeratos laikotarpiu lieka mažiau nei 12 mėnesio laikotarpių, likęs mėnesio prenumeratos teisių skaičius bus naudojamas kaip bendras kaupiamųjų leistinų sąveikų skaičius.

a. 1 pavyzdys:

Klientas naudoja 12 mėnesių Prenumeratos laikotarpį ir yra įsigijęs 10 papildomų įgaliojimų vartotojų pagal „IBM Marketing Cloud Additional User“ teises. Jeigu iki 12 mėnesių Prenumeratos laikotarpio pabaigos Klientas įgalina daugiau nei 10 įgaliojimų vartotojų, kitą mėnesį Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršio kiekį ir įsiskolinimo sąskaitos už visą naudojimą per kitus mėnesius iki Prenumeratos laikotarpio pabaigos.

b. 2 pavyzdys:

Klientas naudoja trejų metų Prenumeratos laikotarpį ir yra įsigijęs 10 papildomų įgaliojimų vartotojų pagal „IBM Marketing Cloud Additional User“ teises. Jeigu iki pirmųjų 12 mėnesių laikotarpio pabaigos Klientas įgalina daugiau nei 10 įgaliojimų vartotojų, kitą mėnesį Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršio kiekį ir visą naudojimą iki 12 mėnesių laikotarpio pabaigos. Kiekvieno 12 mėnesių laikotarpio pabaigoje naudojimo skaičiavimas nustatomas iš naujo. Jeigu iki kito 12 mėnesių laikotarpio pabaigos Klientas įgalins daugiau nei 10 įgaliojimų vartotojų, kitą mėnesį Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršio kiekį ir įsiskolinimo sąskaitos už visą naudojimą per kitus mėnesius iki skaičiavimo nustatymo iš naujo arba likusio Prenumeratos laikotarpio pabaigos.

3.4 Mokėjimo už naudojimą mokesčiai

Klientas gali naudoti „IBM Marketing Cloud Standar“, matuojamą po 1 000 įvykių, „IBM Marketing Cloud B2B Standard“, matuojamą po 10 000 Duomenų bazės įrašų, ir „IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens“, matuojamą po 100 000 įvykių mokėjimo už naudojimą pagrindu. Klientas turės sumokėti už įvykių ar Duomenų bazės įrašų skaičių, kaip taikoma, naudojamą kiekvieną mėnesį, pagal Sandorio dokumente nurodytą tarifą.

4. „IBM SaaS“ prenumeratos laikotarpio naujinimo parinktys

Kliento TSD bus nustatyta, ar Prenumeratos laikotarpio pabaigoje „IBM SaaS“ naudojimas bus atnaujintas, nurodant vieną iš toliau pateiktų terminų:

4.1 Automatinis atnaujinimas

Jeigu Kliento TSD nurodyta, kad Kliento atnaujinimas yra automatinis, Klientas gali nutraukti besibaigiantį „IBM SaaS“ Prenumeratos laikotarpį pateikęs prašymą raštu Kliento IBM pardavimo atstovui arba IBM verslo partneriui mažiausiai prieš devyniasdešimt (90) dienų iki galiojimo pabaigos, kuri nurodyta TSD. Jeigu IBM arba IBM verslo partneris negauna tokio pranešimo apie nutraukimą iki galiojimo pabaigos datos, bebaigiantis galioti Prenumeratos laikotarpis bus automatiškai atnaujintas vieniems metams arba tokiam pačiam Prenumeratos laikotarpiui, koks pradžioje buvo nurodytas TSD.

4.2 Reikalingas atnaujinimas

Kai TSD nurodyta, kad Kliento atnaujinimo tipas yra „terminuotas“, pasibaigus Prenumeratos laikotarpiui „IBM SaaS“ paslaugos teikimas pasibaigs ir bus pašalinta Kliento prieiga prie „IBM SaaS“. Norėdamas ir toliau naudoti „IBM SaaS“ pasibaigus terminui, Klientas turės pateikti užsakymą Kliento IBM pardavimo atstovui arba IBM verslo partneriui ir įsigyti naują Prenumeratos laikotarpį.

5. Techninis palaikymas

Prenumeratos laikotarpiu, jei taikoma, teikiamas „IBM SaaS“ pasiūlymo ir įgalinimo programinės įrangos techninis palaikymas. Toks techninis palaikymas įtrauktas į „IBM SaaS“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

6. „IBM SaaS“ pasiūlymo papildomos sąlygos

6.1 Įgalinimo programinė įranga

Šiame „IBM SaaS“ pasiūlyme gali būti įtraukta įgalinimo programinė įranga, kurią teikia IBM arba tiekėjas trečioji šalis. Jeigu Klientas atsisunčia arba įdiegia bet kokią įgalinimo programinę įrangą, Klientas sutinka nenaudoti tokios įgalinimo programinės įrangos jokių kitų tikslų, išskyrus palengvinti arba įgalinti Kliento prieigą prie „IBM SaaS“ ir jos naudojimą. Jeigu įgalinimo programinė įranga pateikiama pagal atskirą licencinę sutartį (pavyzdžiui, IBM Tarptautinę licencinę sutartį programoms, kurioms neteikiama garantija („ILAN“) arba kitą IBM arba trečiosios šalies licencinę sutartį) diegimo arba atsisuntimo metu, jos naudojimui bus taikomos šios atskiros sutarties sąlygos. Klientas sutinka su šiomis sąlygomis sutikdamas su NS arba atsisūsdamas, diegdamas ar naudodamas įgalinimo programinę įrangą.

6.2 ES duomenų apsauga

Jei Klientas padaro Asmens duomenis prieinamus „IBM SaaS“, kur jie tampa prieinami Klientui ir IBM, Klientas laikomas vieninteliu Asmens duomenų valdytoju ir Klientas priskiria IBM apdoroti tokius Asmens duomenis (pagal ES direktyvoje 95/46/EB apibrėžtas sąlygas). IBM apdoros tokius Asmens duomenis tik tiek, kiek reikalinga norint teikti „IBM SaaS“ laikantis Naudojimo sąlygų. IBM protingai bendradarbiaus su Klientu vykdydama visus savo teisinius įsipareigojimus, įskaitant įsipareigojimą suteikti Klientui prieigą prie Asmens duomenų. Klientas sutinka, kad IBM gali apdoroti Turinį, kurį „IBM SaaS“ gali pasiekti, įskaitant bet kuriuos Asmens duomenis, už šalies ribų IBM, esančios JAV, atžvilgiu. Jei IBM keičia Asmens duomenų apdoravimo ar saugojimo tvarką ir dėl šio keitimo Klientas negalės laikytis atitinkamų duomenų apsaugos teisės aktų, Klientas gali nutraukti paveiktos „IBM SaaS“ naudojimą per 30 dienų nuo IBM pranešimo apie tokį keitimą.

6.3 Išvestinės naudojimosi vietos

Kai taikoma, mokesčiai yra pagrįsti vieta (-omis), kurią (-ias) Klientas nurodo kaip „IBM SaaS“ naudojimo vietą. IBM taikys mokesčius pagal „IBM SaaS“ užsakymo metu, kaip pagrindinę naudojimo vietą, nurodytą įmonės adresu, nebent Klientas pateiks IBM papildomos informacijos. Klientas yra atsakingas už tokios informacijos atnaujinimą ir IBM informavimą apie visus pakeitimus.

6.4 Gavėjų sąrašai

Klientas nenaudos „IBM SaaS“ gavėjų sąrašų, į kuriuos įtraukti asmenys, nedavę sutikimo įtraukti juos į tokius sąrašus, kad gautų el. laiškus iš konkretaus Kliento, jei Klientas neturi verslo arba asmeninių ryšių su tokiais asmenimis. Visais atvejais aiškiai draudžiama naudoti sąrašus ir duomenis, kuriuos sugeneravo partnerių rinkodaros specialistai. Į kiekvieną pranešimą Klientas privalo įtraukti veikiantį atsisakymo mechanizmą.

6.5 Neperparduodama

Kliento teisė naudoti „IBM SaaS“ priskirta asmeniškai Klientui. Klientas negali perparduoti „IBM SaaS“ arba teikti trečiajai šaliai (ne darbuotojams ir ne Kliento vardu veikiantiems rangovams) prieigos prie „IBM SaaS“ be išankstinio IBM sutikimo raštu.

6.6 Duomenų išsaugojimas

Konkretūs „IBM SaaS“ duomenų elementai „IBM SaaS“ bus pasiekiami tokiu būdu: el. laišakai ir turinys, nenaudojamos arba neaktyvios duomenų bazės ir šablonai – 450 dienų, žinomų lankytojų sekimas žiniatinklyje – 180 dienų, anoniminių lankytojų sekimas žiniatinklyje – 30 dienų ir „Universal Behaviors“ – 180 dienų („Duomenų saugojimo laikotarpis“). Pasibaigus Duomenų saugojimo laikotarpiui, šie duomenų elementai gali būti pašalinti iš IBM tinklo ir sistemų ir IBM bet koku atveju gali sunaikinti visas šių duomenų elementų kopijas ir visus kitus susijusius Kliento duomenis per 30 dienų po Prenumeratos laikotarpio nutraukimo arba galiojimo pabaigos. Klientas išlaikys atsargines viso naudoti pateikto turinio, susijusio su „IBM SaaS“, kopijas.

6.7 Pranešimas apie trečiosios šalies kodą

Į „IBM SaaS“ įtraukta toliau nurodyta programinė įranga, kurios negalima naudoti neteisėtais tikslais: „janrain4j_1.1.0“, JSON, „JSON-lib-2.3“, JDK15, „flexjson“ ir „packtag“.

A priedas

„IBM Marketing Cloud“ – debesies technologija pagrįsta skaitmeninė rinkodaros platforma – leidžia rinkodaros specialistams pasiekti investicijų grąžą (IG), naudojant šias pagrindines funkcines galimybes:

- Kurti ir automatizuoti nuoseklią skirtingų kanalų patirtį naudojant el. pašto, mobiliuosius, žiniatinklio ir socialinius kanalus.
- Naudoti analizę rinkodaros sprendimams ir klientų įtraukimui skatinti.
- Padidinti IG naudojant debesies technologija pagrįstą skaitmeninės rinkodaros platformą, integruojamą su kitais kliento duomenų šaltiniais ir taikomosiomis programomis.

„IBM Marketing Cloud“ apima šiuos naujus, sprendimais pagrįstus paketus ir paslaugas, atitinkančias rinkodaros specialistų poreikius supaprastinti pirkimo procesą.

1. „IBM Marketing Cloud Standard“

„IBM Marketing Cloud Standard“ padeda rinkodaros specialistams geriau suprasti klientų elgesį ir teikti suasmenintą sąveiką su didesniais konversijų rodikliais.

- Rinkodaros duomenų bazė: rinkite išsamus klientų duomenis viename šaltinyje ir juos naudokite automatizuotoms kampanijoms ir suasmenintai komunikacijai.
- Segmentavimas: naudokite elgesio, profilio, nuostatų duomenis ir kt., kad siųstumėte užklausas ir susiaurintumėte savo tikslinę auditoriją. Pasirinktinai šias segmentavimo užklausas integruokite su savo rinkodaros strategijomis, kad savo tikslinei auditorijai pateiktumėte itin įtraukiantį ir suasmenintą turinį.
- Turinio daryklė: intuityvi, žiniatinklyje veikianti redagavimo priemonė leidžia kurti ir redaguoti turinį taikomojoje programoje, suteikdama nurodant ir spustelėjant valdomą prieigą prie funkcijų, pvz., saitų stebėjimo, pritaikymo asmeniniams poreikiams, dinaminio turinio ir kt.
- Dinaminis turinys: kurkite kiekvienam klientui pritaikytus pranešimus tiesiogiai pranešimo tekste, naudodami intuityvią nurodant ir spustelėjant valdomą sąsają.
- A/B testavimas: siųskite bandomuosius el. laiškus testuodami temos eilutės, siuntėjo vardo ar turinio elementus; sužinokite, į kuriuos elementus geriausias atsakas, ir siųskite kontaktams efektyviausius el. laiškus.
- El. paštas: kurkite ir siųskite el. laiškus su aktuali ir įtraukiančiu turiniu.
- Mobilieji „Push“: pateikite suasmenintus pranešimus, mobiliosios programėlės duomenis derindami su išsamia vartotojų profilių informacija.
- Socialinis bendrinimas: bendrinkite el. pašto rinkodaros pranešimus socialinių tinklų svetainėse ir gaukite išsamius ataskaitų rezultatus.
- Nukreipimo puslapis: nurodant ir spustelėjant valdoma prieiga norint kurti konkrečių kampanijų puslapius ir pasirinktines žiniatinklio formas.
- Elgesio analizė: valdykite laiškų siuntimo rezultatus norėdami nustatyti tendencijas ir tikslinius klientų segmentus; apibrėžkite klientų segmentus ir pasirinkite metriką norėdami kurti kelių skirtukų ir lentelių ataskaitas, o tada valdykite ataskaitas įtraukdami ir pašalindami laukus, keisdami metriką, rūšiuodami ir eilės tvarka išdėstydami stulpelius.
- Kampanijos ataskaitos: kurkite kaupiamą ir išsamią ataskaitų informaciją apie klientams siunčiamus el. laiškus. Ataskaitų metrika apima atidarymus, pokalbius, raiškiają mediją, persiuntimus ir spustelėjimų srauto duomenų prieigą.
- El. pašto įžvalgos: leidžia vartotojams peržiūrėti siunčiamų laiškų išvaizdą keliuose skirtinguose el. pašto klientuose, stebėti el. pašto kliento naudojimą pagal siuntimo sąrašus, kas padeda optimizuoti el. pašto programas pagal konkrečius įrenginius ir el. pašto klientus, kuriuos naudoja klientai. Į prenumeratą įtraukta 200 000 el. laiškų atidarymų. „El. laiško atidarymas“ registruojamas kaskart, kai el. laiško gavėjas gauna iš Kliento el. laišką ir jį atidaro. Į prenumeratą įtraukta 50 el. laiškų peržiūrų. „El. laiško peržiūra“ registruojama kaskart, kai naudodamas šią funkciją Klientas pateikia el. laiško šabloną peržiūrėti. „Email Insights“ apima „Litmus“ teikiamus technologijos komponentus. Be to, jeigu Klientui reikia padidinti nustatytą įsigyto paketo el. laiškų peržiūrų arba el. laiškų

atidarymų skaičių, Klientas gali padidinti jam suteiktą kiekį įsigydamas atitinkamai „IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens“ po 100 000 įvykio pagrindu, kaip taikoma.

- „IBM Marketing Cloud Orientation“ – tai pagrindų, švietimo paketas, skirtas „IBM Marketing Cloud“. Jis suteikia aukšto lygio „Marketing Cloud“ funkcijų ir funkcinių galimybių aprašą, taip pat įvadą į Klientų įtraukimo modelį. Orientacinis paketas yra su pradine prenumerata įtrauktas į „Marketing Cloud“ ir turi būti įvykdytas prieš pradėdant būtinąją supažindinimo paslaugą. Jis teikiamas kaip savitarnos pasiūlymas ir apima vaizdo įrašą bei žiniatinklio įrašus.

Į „IBM SaaS“ pasiūlymo prenumeratos mokestį įeina:

- a. Penki (5) įgaliojimai vartotojai;
- b. Dešimt (10) aktyvių programų;
- c. 250 000 rinkodaros sąveikų, kurios apima ir el. laiškus, ir mobiliuosius „push“ pranešimus. Jei būtinos papildomos rinkodaros sąveikos, Klientas turi įsigyti teises į „IBM Marketing Cloud Standard Additional Marketing Interactions“ po 1 000 įvykio pagrindu; ir
- d. 200 000 „Email Insights“ atidarymų.

2. „IBM Marketing Cloud B2B Standard“

„IBM Marketing Cloud B2B Standard“ padeda rinkodaros specialistams patraukti, įvertinti ir subrandinti galimus klientus, kad rinkodarą geriau suderintų su pardavimu ir skatintų pajamų augimą. Šis „IBM SaaS“ pasiūlymas apima tokias funkcijas:

- Visos su „IBM Marketing Cloud Standard“ pasiūlymu teikiamos funkcijos
- Rinkodaros automatizavimas
- Galimų klientų subrandinimas: kurkite rinkodaros kampanijas naudodami vaizdinę kampanijų daryklę; siųskite automatizuotus pranešimus arba perkeltkite į subrandinimo programą, kai galimas klientas nukreipiamas arba atlieka tam tikrą veiksmą.
- Vienas vertinimo modelis: vertinkite klientus ir potencialius klientus pagal pirkimo kriterijus, demografinius duomenis ir veiksmus, pavyzdžiui, apsilankymą svetainėje, formų pateikimą ir sąveiką su pranešimais arba pagal nuo laiko priklausančius komponentus, įskaitant naujumą ir dažnumą. Pagal įvertinimus rinkodaros automatizavimo funkcijos nukreipia klientus ir galimus klientus, kad juos būtų galima toliau tinkamai apdoroti.
- Progresyvios formos: sumažinkite apleistų formų skaičių ir per laiką sukurkite kontakto profilį su progresyviomis žiniatinklio formomis, rodančiomis skirtingus klausimus kas kartą, kai kontaktas apsilanko svetainėje arba nukreipimo puslapyje.
- Skaitmeninio elgesio stebėjimas: stebėkite, kaip kontaktai su jumis sąveikauja internetu naudodami skaičiuotuvus, tiesioginius pokalbius, socialinių tinklų mygtukus ir kt. Naudokite šias pasirinktines žiniatinklio stebėjimo įvykių elgsenas, kad perkeltumėte kontaktą į rinkodaros programą arba elgesio vertinimo modelį.
- Ryšių su klientais valdymo (CRM) integracija: integracija su trečiosios šalies CRM sistemomis, įskaitant „Salesforce.com“, „Microsoft Dynamics CRM“, „NetSuite“ ir „Sugar CRM“.

Į „IBM SaaS“ pasiūlymo prenumeratos mokestį įeina:

- a. Penki (5) įgaliojimai vartotojai;
- b. Dešimt (10) aktyvių programų;
- c. Vienas (1) vertinimo modelis;
- d. 50 000 duomenų bazės įrašų. Jei būtini papildomi duomenų bazės įrašai, Klientas turi įsigyti „IBM Marketing Cloud B2B Standard Additional Records“ po 10 000 Duomenų bazės įrašų; ir
- e. 200 000 „Email Insights“ atidarymų.

3. „IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension“

„IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning“ teikia „Allocadia“, IBM trečiosios šalies partnerė, ji suteikia toliau nurodytas funkcines galimybes. Šią paslaugą galima įsigyti naudoti su „Marketing Cloud Standard“, „Marketing B2B Standard“, „IBM Silverpop Engage“ arba „IBM Campaign“. Funkcijos:

- Planavimas: kurkite ir bendrinkite planus, kad suderintumėte įmonės strategiją, galėtumėte prognozuoti investicijų grąžą ir nuspėti pajamų poveikį.
- Biudžeto sudarymas: kurkite ir valdykite visuotinius biudžetus be nepatogių, tarpusavyje nesusijusių skaičiuoklių: visuotinius, regioninius ar pagal produktą.
- Našumas: vizualizuokite, analizuokite ir optimizuokite išlaidas; priimkite sumanesnius sprendimus, planus ir biudžetus prijungdami prie CRM, finansų ir rinkodaros duomenų.

Į „IBM SaaS“ pasiūlymo prenumeratos mokestį įeina:

- Penki (5) įgaliojami vartotojai; ir
- Viena (1) Jungtis

„IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users“ galima įsigyti, jei Klientui reikia daugiau papildomų įgaliojamų vartotojų, nei suteikia bazinė paslauga. „IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector“ galima įsigyti, jei Klientui reikia papildomų Jungčių, skirtų naudoti su bazine paslauga.

4. Sąrankos paslaugų pasiūlymai

- „IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services“ – tai parengimo naudoti ir mokymo derinys, skirtas įgalinti vartotojus konfigūruoti ir naudoti pasiūlymus „Marketing Cloud Standard“ pasiūlyme. Ši nuotoliniu būdu teikiama paslauga būtina su pradine „Marketing Cloud“ prenumerata. Priskiriamas supažindinimo konsultantas, turintis padėti Klientams supažindinimo procese, kuris apima įvairius nuotolinius susitikimus ir įrašytus žiniatinklio mokymo seansus. Supažindinimo paslaugos apima parengimą naudoti, konfigūravimą ir sąranką, mokymą ir klausimus bei atsakymus.
- „IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services“ – tai parengimo naudoti ir mokymo derinys, skirtas įgalinti vartotojus konfigūruoti ir naudoti pasiūlymus „Marketing Cloud B2B Standard“ pasiūlyme. Ši nuotoliniu būdu teikiama paslauga būtina su pradine „Marketing Cloud B2B Standard“ prenumerata. Priskiriamas supažindinimo konsultantas, turintis padėti organizacijoms supažindinimo procese, kuris apima įvairius nuotolinius susitikimus ir įrašytus žiniatinklio mokymo seansus. Supažindinimo paslaugos apima parengimą naudoti, konfigūravimą ir sąranką, mokymą ir klausimus bei atsakymus.
- „Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services“ – tai mokymo paslauga, leidžianti vartotojams konfigūruoti ir naudoti pasiūlymus „IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning“ pasiūlyme. Ši nuotoliniu būdu teikiama paslauga būtina įsigyjant „IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users“ pasiūlymą. Priskiriamas mokymo konsultantas, turintis padėti organizacijoms naudoti patobulintą ataskaitų ir ataskaitų sričių tinkinimą, tai apima įvairius nuotolinius susitikimus ir įrašytus žiniatinklio mokymo seansus. Supažindinimo paslaugos apima parengimą naudoti, konfigūravimą ir sąranką, mokymą ir klausimus bei atsakymus.

B priedas

IBM užtikrina toliau nurodytus „IBM SaaS“ pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus. Klientas supranta, kad PLS nesuteikia garantijos.

1. Apibrėžtys

- a. **Taikomosios programos prastovos laikas** – tai laikotarpis, per kurį IBM turimų taikomosios programos sąsajos dalių vartotojai negali naudoti visų Paslaugos, kurios atitinkamas teises jie turi, aspektų. Kitaip tariant, jei vartotojas gali koku nors būdu naudotis Paslauga, kurioms atitinkamus leidimus turi, „Prastovos“ nėra.
- b. **Pasiekiamumo kreditas** – tai IBM suteikiama teisių gynimo priemonė (kompensacija) už patvirtintą Pretenziją. Pasiekiamumo kreditas bus pritaikytas kredito arba nuolaidos forma kitoje sąskaitoje už Paslaugų prenumeratą.
- c. **Pretenzija** – tai Kliento pagal PLS pateikta pretenzija IBM dėl nepasiekto Paslaugų lygio per Sutartinį mėnesį.
- d. **Sutartinis mėnuo** – tai kiekvienas visas laikotarpio mėnuo, skaičiuojamas nuo 00:00 JAV Rytinės pakrantės laiku pirmąją mėnesio dieną iki 23:59 JAV Rytinės pakrantės laiku paskutinę mėnesio dieną.
- e. **Duomenų apdorojimo prastovos** – tai laiko tarpas, per kurį Paslauga negali rinkti duomenų naudodama Paslaugos duomenų apdorojimo elementus.
- f. **Prastovos laikas** – tai Taikomosios programos prastovos laikas ir (arba) Duomenų apdorojimo prastovos laikas. Be to, Prastova apima laiko tarpą, per kurį „IBM SaaS“ negali siųsti arba gauti duomenų naudodama „IBM SaaS“ duomenų apdorojimo elementus. Prastovos laiką neįtraukiamas laikotarpis, kai „IBM SaaS“ nepasiekiamas dėl:
 - (1) suplanuoto arba paskelbto nutraukimo atliekant techninę priežiūrą;
 - (2) įvykių ar priežasčių, nepriklausančių nuo IBM (pvz., stichinė nelaimė, interneto ryšio nutrūkimas, techninė priežiūra avarijos metu, interneto paslaugų teikėjo arba telekomunikacijos paslaugų teikėjų veikimas arba neveikimas ir kt.);
 - (3) problemų, susijusių su Kliento taikomosiomis programomis, įranga, duomenimis arba trečiosios šalies taikomosiomis programomis, įranga arba duomenimis;
 - (4) Kliento privalomų sistemos konfigūracijų ir palaikomų platformų, skirtų Paslaugai pasiekti, nesilaikymo;
 - (5) Kliento arba Kliento vardu trečiosios šalies pateiktų planų, specifikacijų arba instrukcijų IBM laikymosi.
- g. **Įvykis** – tai aplinkybė ar aplinkybių rinkinys, dėl kurio Paslaugų lygis nebuvo pasiektas.
- h. **Paslauga** – tai „IBM SaaS“, kuriai taikoma ši PLS.
- i. **Paslaugos lygis** – tai toliau nustatytas standartas, pagal kurį IBM vertina paslaugos, kurią teikia pagal šią PLS, lygį.

2. Pasiekiamumo kreditai

- a. Norėdamas pateikti Pretenziją, IBM techninio palaikymo centre per dvidešimt keturias (24) valandas, sužinojęs, kad įvykis paveikė Paslaugos naudojimą, Klientas turi užregistruoti 1 sudėtingumo lygio įvykio palaikymo kortelę (kaip apibrėžta skyriuje „Techninis palaikymas“). Klientas turi pateikti visą reikiamą informaciją apie įvykį bei pagrįstai padėti IBM jį įvertinti ir išspręsti įvykį.
- b. Pretenziją dėl Pasiekiamumo kredito Klientas turi pateikti ne vėliau kaip per tris (3) darbo dienas nuo Sutartinio mėnesio, per kurį atsitiko įvykis, pabaigos.
- c. Pasiekiamumo kreditai grindžiami Prastovos laiko trukme, skaičiuojama nuo pirmojo Kliento pranešimo apie jį paveikusį Prastovos laiką. Jei Klientas praneša apie vienu metu įvykusius Taikomosios programos prastovos laiko įvykį ir Duomenų apdorojimo prastovos laiko įvykį, persidengiančius laikotarpius IBM laikys vienu Prastovos laiko laikotarpiu, bet ne dviem atskirais

Prastovos laiko laikotarpiais. Kiekvienos galiojančios Pretenzijos atveju IBM taikys aukščiausią galimą Pasiekiamumo kreditą, pagrįstą kiekvieną Sutartinį mėnesį pasiektu Paslaugos lygiu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. IBM neatsako už kelis Pasiekiamumo kreditus už tą patį įvykį per tą patį Sutartinį mėnesį.

- d. Bendra suteikiamų Pasiekiamumo kreditų suma bet kurį Sutartinį mėnesį jokių atveju neviršys dvidešimties procentų (20 %) vienos dvyliktosios (1/12) Kliento metinio mokesčio IBM už suteiktą Paslaugą dalies.

3. Paslaugų lygiai

„IBM SaaS“ pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį	Pasiekiamumo kreditas (Mėnesio prenumeratos mokesčio už Sutartinį mėnesį, per kurį iškelta Pretenzija, %)
99–99,949 %	2 %
98–98,999 %	5 %
97–97,999 %	10 %
Mažiau nei 97,000 %	20 %

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas (a) iš bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį atėmus (b) bendrą Prastovų minučių skaičių Sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš (c) bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, Sutartinį mėnesį iš viso buvo 50 Prastovos minučių

<p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 50 min. Prastova = 43 150 min.</p> <hr/> <p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min.</p>	<p>= 2 % Pasiekiamumo kredito už 99,884 % pasiekto Paslaugos lygio</p>
--	--

4. Kita informacija apie PLS

Ši PLS pasiekama tik IBM Klientams ir netaikoma Paslaugos vartotojų, svečių, dalyvių ir leistinių kviestinių pateiktoms pretenzijoms arba bet kokioms IBM teikiamoms beta ar bandomosioms paslaugų versijoms. PLS taikoma tik gamybos tikslais naudojamoms Paslaugoms. Ji netaikoma ne gamybos aplinkoms, įskaitant, bet neapsiribojant, bandymo, avarinio atkūrimo, kokybės užtikrinimo arba kūrimo aplinkas.