

IBM Marketing Cloud

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser – Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Hvis det oppstår motstrid, gjelder Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran Generelle betingelser. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS.

Bruksbetingelsene er underlagt IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement eller IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"), som sammen med Bruksbetingelsene utgjør den fullstendige avtalen.

1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

- 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. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under en av følgende målenhet(er) for omkostninger som spesifisert i Transaksjonsdokumentet:

- Tilgang** (Access) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Tilgang gir rett til å bruke IBM SaaS. Kunden må anskaffe en enkelt Tilgang-rettighet for å kunne bruke IBM SaaS i måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Hendelse** (Event) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Hendelsesrettigheter er basert på antall forekomster av en bestemt hendelse knyttet til bruk av IBM SaaS. Hendelsesrettigheter er spesifikke for IBM SaaS, og hendelsestypen kan ikke byttes ut, utveksles eller aggregeres med andre hendelsesrettigheter for en annen IBM SaaS eller annen hendelsestype. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke hver hendelse som skjer i løpet av måleperioden som er oppgitt i et Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Autorisert bruker** (Authorized User) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Kunden må anskaffe separate, dedikerte rettigheter for hver unik Autorisert bruker som får tilgang til IBM SaaS enten direkte eller indirekte (for eksempel via et multipleksingprogram, en enhet eller en applikasjonsserver) på en hvilken som helst måte. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke antall Autoriserte brukere som får tilgang til IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Engasjement** (Engagement) er en målenhet for anskaffelse av tjenestene. Et Engasjement består av spesialist- og/eller opplæringstjenester knyttet til IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke hvert Engasjement.
- Tilkobling** (Connection) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Tilkobling er en link eller tilknytning for en database, applikasjon, server, eller annen type av enhet til IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall Tilkoblinger som har vært eller blir opprettet til IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

- f. **Databasepost** (Database Record) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Databasepost er samlingen av felt i en database som er knyttet til en enkelt enhet og er tilgjengelig som en enkelt enhet. Hver Tusen databaseposter-rettighet representerer Tusen databaseposter. Det må anskaffes tilstrekkelig antall Tusen databaseposter-rettigheter for å dekke totalt antall Databaseposter som er tilgjengelige for å behandles av IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

3. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

3.1 Priser for oppsett

Et engangsbeløp for oppsett ved oppstart gjelder, med pris og betalingsbetingelser som fremkommer i Transaksjonsdokumentet. Basert på hvilken IBM SaaS-basisløsning som er valgt, vil den tilsvarende nødvendige oppsettjenesten klargjøre Kunden for bruk av den valgte IBM SaaS-løsningen. Følgende oppsettjenester er tilgjengelig:

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

Følgende oppsettjeneste blir fakturert i henhold til pris og betalingsbetingelser som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, når Kunden bestiller Autorisert bruker-rettigheter for IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users:

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services

3.2 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, kan være en forholdsmessig beregnet pris.

3.3 Priser for ekstra volum

Hvis Kundens faktiske bruk av IBM SaaS i måleperioden overstiger rettighetene som fremkommer i Kundens kjøpsbevis (PoE), blir Kunden fakturert for slikt ekstra volum i samsvar med det som er oppgitt i Transaksjonsdokumentet.

Kunden blir fakturert månedlig på etterskudd for overskridelsen i samsvar med prisene for ekstra volum som er oppgitt i kjøpsbeviset (PoE), når det samlede totale antallet er nådd. Slike beløp for ekstra volum forfaller til betaling i tillegg til det månedlige basisbeløpet.

Hvis Abonnementsperioden er lengre enn 12 måneder, blir samlet totalt antall rettigheter basert på 12 månedlige måleperioder. Samlet totalt antall blir nullstilt etter den tolvte månedlige måleperioden. Priser for ekstra volum for de 12 neste månedlige måleperiodene forfaller ikke til betaling før faktisk interaksjonsbruk overstiger totalt antall interaksjoner Kunden har rett til å bruke samlet i de 12 månedlige måleperiodene.

For Kunder som benytter tjenester for oppgradering, behandles hver oppgraderingsperiode på samme måte som abonnementsperioden, og de samme prinsipper gjelder.

Hvis en Abonnementsperiode er kortere enn 12 måneder eller det gjenstår færre enn 12 måleperioder i en Abonnementsperiode, blir antall månedlige rettigheter som gjenstår i et abonnement, brukt for totalt antall interaksjoner Kunden samlet har rett til.

a. Eksempel 1:

Kunden har en Abonnementsperiode på 12 måneder og har anskaffet 10 Autoriserte brukere under IBM Marketing Cloud Additional User-rettigheten. Hvis Kunden aktiverer mer enn 10 Autoriserte brukere før slutten av Abonnementsperioden, blir Kunden fakturert etterfølgende måned for det overstigende antallet, og all bruk i de påfølgende månedene blir fakturert på etterskudd til slutten av Abonnementsperioden.

b. Eksempel 2:

Kunden har en Abonnementsperiode på tre år og har anskaffet 10 Autoriserte brukere under IBM Marketing Cloud Additional User-rettigheten. Hvis Kunden aktiverer mer enn 10 Autoriserte brukere før slutten av den første 12-måneders perioden, blir Kunden fakturert etterfølgende måned for det overstigende antallet, og for all bruk til slutten av denne 12-måneders perioden. Ved slutten av hver 12-måneders periode blir bruksantallet nullstilt. Hvis Kunden aktiverer mer enn 10 Autoriserte brukere før slutten av den neste 12-måneders perioden, blir Kunden fakturert etterfølgende måned

for det overstigende antallet, og all bruk i de påfølgende månedene blir fakturert på etterskudd til bruksantallet blir nullstilt eller til slutten av den gjenstående Abonnementsperioden.

3.4 Betaling per bruk (Pay per Use)

Kunden kan bruke IBM Marketing Cloud Standard målt ved 1.000 Hendelser, IBM Marketing Cloud B2B Standard målt i enheter på 10.000 Databaseposter, og IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens målt i enheter på 100.000 Hendelser på Pay Per Use-basis. Kunden blir fakturert for antall Hendelser eller Databaseposter, avhengig av hva som er aktuelt, som er brukt hver måned, til prisen som fremkommer i Transaksjonsdokumentet.

4. Alternativer for fornyelse av Abonnementsperiode for IBM SaaS

Det fremkommer i Kundens Kjøpsbevis om IBM SaaS blir fornyet ved slutten av Abonnementsperioden, ved en av følgende beskrivelser:

4.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens Kjøpsbevis (PoE) angir at Kundens fornyelse er automatisk, kan Kunden si opp IBM SaaS-abonnementsperioden som er i ferd med å utløpe, med skriftlig forhåndsvarsel til Kundens IBM-salgsrepresentant eller IBM Business Partner minst 90 dager før utløpsdatoen som er angitt i Kjøpsbeviset. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke mottar et slikt oppsigelsesvarsel innen utløpsdatoen, blir den utløpende Abonnementsperioden fornyet automatisk enten for ett år eller for samme varighet som den opprinnelige Abonnementsperioden, avhengig av hva som fremgår av Kjøpsbeviset.

4.2 Fornyelse nødvendig

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelsestype er "terminate", avsluttes IBM SaaS ved utløpet av Abonnementsperioden, og Kundens tilgang til IBM SaaS blir fjernet. Hvis Kunden ønsker fortsatt bruk av IBM SaaS etter sluttdatoen, må Kunden sende en bestilling til Kundens IBM-salgsrepresentant eller IBM Business Partner for å anskaffe en ny Abonnementsperiode.

5. Teknisk støtte

Det gis Teknisk støtte til IBM SaaS-løsningen og Aktiveringsprogramvaren, hvis dette er aktuelt, i Abonnementsperioden. Slik teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

6.1 Aktiveringsprogramvare

Denne IBM SaaS-løsningen kan omfatte Aktiveringsprogramvare levert av IBM eller en tredjepartsleverandør. Hvis Kunden laster ned eller installerer Aktiveringsprogramvare, bekrefter Kunden at slik Aktiveringsprogramvare ikke skal brukes til noe annet formål enn å lette eller muliggjøre Kundens tilgang til og bruk av IBM SaaS. Hvis det blir vist en egen lisensavtale (for eksempel IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs ("ILAN") eller en annen IBM- eller tredjepartslisensavtale) ved installering eller nedlasting av Aktiveringsprogramvare, regulerer en slik avtale bruken av programvaren. Kunden er innforstått med at Kunden aksepterer slike betingelser ved å akseptere disse Bruksbetingelsene eller laste ned, installere eller bruke Aktiveringsprogramvaren.

6.2 Beskyttelse av personopplysninger i EU

Hvis Kunden gjør Personopplysninger tilgjengelig for IBM SaaS, som mellom Kunden og IBM, anses Kunden som eneste behandlingsansvarlige av Personopplysningene, og Kunden utpeker IBM som databehandler for behandling (slik disse betegnelsene er definert i EU-direktiv 95/46/EF) av slike Personopplysninger. IBM skal bare behandle slike Personopplysninger i den utstrekning det er nødvendig for å gjøre IBM SaaS tilgjengelig i henhold til disse Bruksbetingelsene. IBM skal så langt det er rimelig samarbeide med Kunden om å oppfylle juridiske krav til Kunden, inkludert å gi Kunden tilgang til Personopplysningene. Kunden aksepterer at IBM kan behandle Innhold som er gjort tilgjengelig for IBM SaaS, inkludert Personopplysninger, over landegrensene til IBM i USA. Hvis IBM endrer måten IBM behandler eller sikrer Personopplysninger på og en slik endring fører til at Kunden ikke lenger overholder gjeldende lovgivning om personvern, kan Kunden si opp IBM SaaS-løsningen dette gjelder, innen 30 dager etter IBMs varsel om endringen.

6.3 "Derived Benefit Locations"

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

6.4 Distribusjonslister

Kunden skal ikke bruke noen distribusjonslister sammen med IBM SaaS, som omfatter personer som ikke har gitt tillatelse til å være med på slike lister spesifikt for å motta e-postmeldinger fra Kunden, med mindre Kunden har et eksisterende forretningsforhold eller personlig forhold til slike personer. Bruk av lister eller data som er generert gjennom "Affiliate Marketing", er under alle omstendigheter uttrykkelig forbudt. Kunden må inkludere en gyldig avbestillingsmekanisme i hver melding.

6.5 Ikke videresalg

Kundens rett til å bruke IBM SaaS gjelder spesifikt for Kunden. Kunden må ikke selge IBM SaaS videre eller gi tredjeparter (andre enn ansatte eller kontraktører som arbeider på vegne av Kunden) tilgang til IBM SaaS uten skriftlig forhåndsgodkjenning fra IBM.

6.6 Dataoppbevaring

Bestemte dataelementer i IBM SaaS skal være tilgjengelige i IBM SaaS som følger: e-postmeldinger og e-postinnhold, ubrukte eller inaktive databaser og maler – 450 dager; websporing for kjente besøkende – 180 dager; websporing for anonyme besøkende – 30 dager; og Universal Behaviors-data – 180 dager ("Dataoppbevaringsperioden"). Disse dataelementene kan fjernes fra IBMs nettverk og systemer etter utløpet av Dataoppbevaringsperioden, og i alle tilfeller kan IBM ødelegge alle kopier av disse dataelementene, og andre beslektede kundedata, 30 dager etter opphøret eller utløpet av Abonnementsperioden. Kunden skal oppbevare sikkerhetskopier av alt innhold som leveres til bruk i forbindelse med IBM SaaS.

6.7 Merknader om tredjepartskode

IBM SaaS omfatter følgende programvare som ikke kan brukes i ond hensikt: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson og packtag.

Vedlegg A

IBM Marketing Cloud, en skybasert digital markedsføringsplattform, gjør det mulig for markedsførere å oppnå en avkastning på investeringene (ROI) gjennom følgende hovedfunksjonalitet:

- Utform og automatiser konsistente brukeropplevelser på tvers av kanaler gjennom e-post, mobil, Internett og sosiale kanaler.
- Bruk analysefunksjoner for å treffe markedsføringsbeslutninger og oppnå kundeengasjement.
- Forbedre ROI gjennom en skybasert digital markedsføringsplattform som integreres med andre kilder for kundedata og applikasjoner.

IBM Marketing Cloud omfatter følgende nye, løsningsbaserte pakker og tjenester som er tilordnet til markedsførernes behov for å forenkle kjøpeprosessen.

1. IBM Marketing Cloud Standard

IBM Marketing Cloud Standard hjelper markedsførere med å bedre forstå kundenes atferd for å kunne levere persontilpassede interaksjoner med høyere konverteringsrater.

- Markedsføringsdatabase: Samle inn omfattende kundedata i en enkelt kilde og benytt dataene til å gjennomføre automatiserte kampanjer og persontilpasset kommunikasjon.
- Segmentering: Bruk blant annet atferds-, profil- og preferansedata til spørring og innsnevring av din målgruppe. Du kan eventuelt integrere disse segmenteringsspørringene sammen med dine markedsføringsstrategier for å levere engasjerende og persontilpasset innhold til din målgruppe.
- Innholdsbygger: Et intuitivt, webbasert redigeringsprogram gjør det mulig å opprette og redigere innhold i applikasjonen, med pek-og-klikk-tilgang til funksjoner, som linksporing, persontilpasning og dynamisk innhold.
- Dynamisk innhold: Opprett meldinger direkte i meldingsteksten, som er relevante og spesifikke for hver kunde, ved hjelp av et intuitivt pek-og-klikk-grensesnitt.
- A/B-testing: Send e-posttestmeldinger for å teste emnelinjen, fra navn- eller innholdselementer, finn ut hvilket element som gir best respons, og send e-postmeldingene med best resultat til kontaktpersoner.
- E-post: Opprett og send e-postmeldinger med innhold som er relevant og engasjerende.
- Push-meldinger for mobil: Lever persontilpassede meldinger ved å kombinere mobilappdata med rik forbrukerprofilinformasjon.
- Sosial deling: Del markedsføringsmeldinger via e-post på nettsteder for sosiale nettverk og produser detaljerte rapportresultater.
- Landingsside: Pek-og-klikk-tilgang for å opprette kampanjespesifikke sider og tilpassede webskjemaer.
- Atferdsanalyse: Manipuler resultater fra e-postutsendelser for å identifisere trender og målkundesegmenter, definer kundesegmenter og velg måleverdier for å opprette krysstabell- og tabellrapporter, og manipuler deretter rapporter ved å legge til eller fjerne felt, endre måleverdier og sortere og ordne kolonner.
- Kampanjerapporter: Opprett aggregert og detaljert rapporteringsinformasjon om e-postmeldinger sendt til kunder. Måleverdier for rapportering omfatter åpninger, konverteringer, rikt medium, videresending og tilgang til klikkstrømdata.
- Email Insights: Gjør det mulig for brukerne å forhåndsvisne hvordan e-postforsendelser vil se ut i flere forskjellige e-postklienter, og spore bruk av e-postklienter for flere forsendelseslister som hjelp til å optimalisere e-postprogrammer basert på de forskjellige enhetene og e-postklientene som kundene bruker. Inkludert i abonnementet er 200.000 åpninger av e-post. Det blir registrert at en e-post åpnes, hver gang en e-postmottaker mottar en e-post fra Kunden og åpner e-posten. Inkludert i abonnementet er 50 forhåndsvisninger av e-post. Det blir registrert at en e-post forhåndsvisnes, hver gang Kunden sender en e-postmal videre til denne funksjonen for forhåndsvisning. Email Insights omfatter teknologikomponenter levert av Litmus. Hvis Kundens behov overstiger antallet forhåndsvisninger eller åpninger av e-post som er dekket av pakken Kunden har anskaffet, kan

Kunden øke antall rettigheter ved å anskaffe IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens i enheter på 100.000 per Hendelse, avhengig av hva som er aktuelt.

- IBM Marketing Cloud Orientation er en grunnleggende opplæringspakke for IBM Marketing Cloud. Den gir en beskrivelse av funksjoner og funksjonalitet i Marketing Cloud samt en introduksjon til kundeengasjementmodellen. Orientation-pakken leveres inkludert ved et første abonnement på Marketing Cloud, og den bør fullføres før oppstart av den nødvendige Onboarding Service-tjenesten. Den leveres som en selvbetjeningsløsning og omfatter videoopptak og webbaserte opptak.

Følgende er inkludert i abonnementsprisen for denne IBM SaaS-løsningen:

- a. Fem (5) Autoriserte brukere;
- b. Ti (10) aktive programmer;
- c. 250 tusen markedsføringsinteraksjoner, som omfatter både e-postmeldinger og push-mobilmeldinger. Hvis det er behov for flere markedsføringsinteraksjoner, må Kunden anskaffe rettigheter til IBM Marketing Cloud Standard Additional Marketing Interactions i enheter på 1.000 per Hendelse; og
- d. 200 tusen Email Insights-åpninger.

2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

IBM Marketing Cloud B2B Standard hjelper markedsførere med oppfangning, kvalifisering og pleie av potensielle kunder, slik at markedsføringen bedre tilpasses salget og kan gi økt omsetning. Denne IBM SaaS-løsningen omfatter følgende funksjoner:

- Alle funksjoner som tilbys i IBM Marketing Cloud Standard-løsningen
- Markedsføringsautomatisering
- Pleie av potensielle kunder: Opprett markedsføringskampanjer gjennom en visuell kampanjebygger, send automatiserte meldinger eller dropp data til et kundepleieprogram når en potensiell kunde ruter eller utfører en bestemt handling.
- Rangeringsmodell: Ranger kunder og potensielle kunder basert på kjøpskriterier, demografi og atferd, som nettsidebesøk, innsending av skjemaer og meldingsinteraksjon, eller på tidsbaserte komponenter som nylighet og frekvens. Automatiseringsfunksjoner for markedsføring ruter kunder og potensielle kunder basert på rangeringen til passende oppfølging.
- Progressive skjemaer: Reduser antall tilfeller der skjemaer ikke fylles ut, og bygg opp en kontaktpersons profil, over tid, med progressive webskjemaer som viser forskjellige spørsmål hver gang en kontaktperson besøker et nettsted eller en landingsside.
- Sporing av digital atferd: Overvåk hvordan kontaktpersoner virker sammen med Kunden online, for eksempel bruk av kalkulatorer, direkte nettsamtaler og sosiale knapper. Benytt disse sporingshendelsene som grunnlag for å flytte en kontaktperson til et markedsføringsprogram eller en modell for rangering av atferd.
- CRM-integrering (Customer Relationship Management): Integrering med CRM-systemer fra tredjeparter, inkludert Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, NetSuite og Sugar CRM.

Følgende er inkludert i abonnementsprisen for denne IBM SaaS-løsningen:

- a. Fem (5) Autoriserte brukere;
- b. Ti (10) aktive programmer;
- c. En (1) rangeringsmodell;
- d. 50.000 databaseposter. Hvis det er behov for flere databaseposter, må Kunden anskaffe IBM Marketing Cloud B2B Standard Additional Records i enheter på 10.000 Databaseposter; og
- e. 200 tusen Email Insights-åpninger.

3. IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension

IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning er utviklet av Allocadia, en tredjepartspartner av IBM. Den gir følgende funksjonalitet og kan anskaffes til bruk sammen med Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, IBM Silverpop Engage eller IBM Campaign. Funksjonene omfatter følgende:

- Planlegging: Opprett og del planer for å koordinere bedriftsstrategi, lage prognoser for avkastning på investeringer (ROI) og forutsi innvirkning på omsetning.
- Budsjettering: Opprett og administrer globale budsjetter i enhver valuta uten tungvinte, usammenhengende regneark, enten de er globale, regionale eller produktsentretre.
- Resultater: Visualiser, analyser og optimaliser forbruk, treff smartere beslutninger ved å knytte planer og budsjetter til CRM-data, økonomiske data og markedsføringsdata.

Følgende er inkludert i abonnementsprisen for denne IBM SaaS-løsningen:

- Fem (5) Autoriserte brukere; og
- En (1) tilkobling (Connector)

IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users kan anskaffes hvis Kunden har behov for flere Autoriserte brukere enn de som leveres sammen med basistjenesten. IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector kan anskaffes hvis Kunden har behov for flere tilkoblinger til bruk sammen med basistjenesten.

4. Løsninger for oppsettjenester

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services er en kombinasjon av klargjøring og opplæring som er utformet for å gjøre det mulig for brukerne å konfigurere og utnytte de enkelte Marketing Cloud Standard-løsningene. Denne eksternt leverte tjenesten er nødvendig for et første abonnement på Marketing Cloud. En Onboarding-konsulent leder Kunden gjennom oppstartsprosessen, som leveres gjennom en serie med eksternt ledede møter og innspilte, webbaserte opplæringsprosesser. Onboarding Services omfatter klargjøring, konfigurering og oppsett, opplæring, og spørsmål og svar.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services er en kombinasjon av klargjøring og opplæring som er utformet for å gjøre det mulig for brukerne å konfigurere og utnytte de enkelte Marketing Cloud B2B Standard-løsningene. Denne eksternt leverte tjenesten er nødvendig for et første abonnement på Marketing Cloud B2B Standard. En Onboarding-konsulent leder organisasjoner gjennom oppstartsprosessen, som leveres gjennom en serie med eksternt ledede møter og innspilte, webbaserte opplæringsprosesser. Onboarding Services omfatter klargjøring, konfigurering og oppsett, opplæring, og spørsmål og svar.
- Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services er en opplæringstjeneste som er utformet for å gjøre det mulig for brukerne å konfigurere og utnytte de enkelte IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning-løsningene. Denne eksternt leverte tjenesten er nødvendig ved anskaffelse av IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users-løsningen. En opplæringskonsulent lærer organisasjoner å bruke de avanserte funksjonene for rapport- og dashbordtilpasning gjennom en serie med eksternt ledede møter og innspilte, webbaserte opplæringsprosesser. Onboarding Services omfatter klargjøring, konfigurering og oppsett, opplæring, og spørsmål og svar.

Vedlegg B

IBM skal oppfylle følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for tilgjengeligheten av IBM SaaS. Kunden er innforstått med at Servicenivåavtalen ikke utgjør en garanti.

1. Definisjoner

- a. **Applikasjonsnedetid** er en periode der brukere av de IBM-vertede delene av applikasjonsgrensesnittet ikke kan bruke alle aspekter av Tjenesten som de har tillatelse til å bruke. Det er ikke ansett som "Nedetid" hvis en bruker kan bruke et hvilket som helst aspekt av Tjenesten som vedkommende har tillatelse til å bruke.
- b. **Avtalemåned** er hver enkelt hele måned i avtaleperioden målt fra klokken 00:00 Eastern US Time på den første dagen i måneden og til og med klokken 23:59 Eastern US Time på den siste dagen i måneden.
- c. **Hendelse** er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av et Servicenivå.
- d. **Krav** er et krav som Kunden har sendt til IBM i overensstemmelse med Servicenivåavtalen i forbindelse med at et Servicenivå ikke er oppfylt i løpet av en Avtalemåned.
- e. **Nedetid** er Applikasjonsnedetid og/eller Nedetid for databehandling. Nedetid omfatter dessuten en periode der IBM SaaS ikke kan sende eller motta data via elementene for behandling av data i IBM SaaS. Nedetid omfatter ikke perioder der IBM SaaS ikke er tilgjengelig på grunn av følgende:
 - (1) En planlagt eller bekjentgjort nedetid for vedlikehold;
 - (2) Hendelser eller årsaker utenfor IBMs kontroll (naturkatastrofer, Internett-nedetid, nødvedlikehold, handlinger eller mangel på handlinger fra en Internett- eller telekommunikasjonsleverandørs side, osv.);
 - (3) Problemer med Kundens applikasjoner, utstyr eller data, eller en tredjeparts applikasjoner, utstyr eller data;
 - (4) Kundens unnlattelse av å bruke nødvendige systemkonfigurasjoner og støttede plattformer for tilgang til Tjenesten; eller
 - (5) IBMs overholdelse av utforminger, spesifikasjoner eller instruksjoner Kunden har levert IBM eller en tredjepart har levert IBM på Kundens vegne.
- f. **Nedetid for databehandling** er en periode der Tjenesten ikke er i stand til å samle inn data via elementene for behandling av data i Tjenesten.
- g. **Servicenivå** er standarden som er angitt nedenfor, og som IBM måler sitt servicenivå mot for denne Servicenivåavtalen.
- h. **Tilgjengelighetskreditering** er den kompensasjonen IBM gir for et godkjent Krav. Tilgjengelighetskrediteringen kan gis i form av en kreditering eller et fradrag mot en fremtidig faktura for abonnementet på Tjenesten.
- i. **Tjeneste** er IBM SaaS som denne Servicenivåavtalen gjelder for.

2. Tilgjengelighetskrediteringer

- a. For å kunne sende inn et Krav må Kunden ha logget en problempost med Alvorsgrad 1 (definert nedenfor i punktet Teknisk støtte) for hver Hendelse hos IBMs Help Desk for teknisk støtte innen tjuetvåne (24) timer etter at Kunden først ble oppmerksom på at Hendelsen påvirket Kundens bruk av Tjenesten. Kunden må oppgi all nødvendig informasjon om Hendelsen og i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre diagnose og finne en løsning for Hendelsen.
- b. Kunden må sende et Krav om en Tilgjengelighetskreditering senest tre (3) arbeidsdager etter slutten av Avtalemånedet der Kravet oppstod.
- c. Tilgjengelighetskrediteringer skal baseres på varighet av Nedetid målt fra tidspunktet Kunden rapporterer at Kunden først ble påvirket av Nedetiden. Hvis Kunden rapporterer en Hendelse med Applikasjonsnedetid og en Hendelse med Nedetid for innsamling av data som skjer samtidig, vil IBM behandle de overlappende periodene med Nedetid som en enkelt periode med Nedetid, og

ikke som to separate perioder med Nedetid. For hvert gyldig Krav skal IBM benytte høyeste aktuelle Tilgjengelighetskreditering basert på oppnådd Servicenivå i løpet av hver Avtalemåned som vist i tabellen nedenfor. IBM gir ikke flere Tilgjengelighetskrediteringer for samme Hendelse i samme Avtalemåned.

- d. Samlede Tilgjengelighetskrediteringer for en Avtalemåned skal ikke under noen omstendighet overstige tjue prosent (20 %) av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet som Kunden betaler IBM for Tjenesten.

3. Servicenivåer

Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en Avtalemåned

Tilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåned som Kravet gjelder)
99 % - 99,949 %	2 %
98 % - 98,999 %	5 %
97 % - 97,999 %	10 %
Mindre enn 97,000 %	20 %

Tilgjengelighet beregnes prosentvis på følgende måte: (a) totalt antall minutter i en Avtalemåned, minus (b) totalt antall minutter med Nedetid i en Avtalemåned, dividert på (c) totalt antall minutter i en Avtalemåned.

Eksempel: 50 minutter samlet Nedetid i en Avtalemåned

43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager - 50 minutter med Nedetid = 43.150 minutter	= 2 % Tilgjengelighetskreditering for 99,884 % Oppnådd Servicenivå
<hr/> 43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager	

4. Annen informasjon om denne Servicenivåavtalen

Denne Servicenivåavtalen gjelder kun for IBMs kunder, og gjelder ikke for krav fra brukere, gjester, deltakere og godkjente inviterte som bruker Tjenesten, eller for noen beta- eller prøvetjenester som IBM leverer. Servicenivåavtalen gjelder kun for Tjenester brukt i produksjonsmiljøer. Den gjelder ikke for ikke-produksjonsmiljøer, inkludert men ikke begrenset til miljøer for testing, katastrofehandtering, kvalitetssikring eller utvikling.