

# Warunki Używania Produktów i Usług IBM — Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS

---

## IBM Marketing Cloud

Warunki Używania (zwane dalej „Warunkami Używania”) składają się z niniejszych „Warunków Używania Produktów i Usług IBM — Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS” (zwanych dalej „Warunkami Specyficznymi dla Oferty Usług SaaS”) oraz dokumentu pt. „Warunki Używania Produktów i Usług IBM — Warunki Ogólne” (zwanego dalej „Warunkami Ogólnymi”) dostępnego pod adresem:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

W przypadku sprzeczności Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS mają znaczenie rozstrzygające nad Warunkami Ogólnymi. Zamawiając usługę IBM SaaS, uzyskując do niej dostęp lub korzystając z niej, Klient wyraża zgodę na niniejsze Warunki Używania.

Niniejsze Warunki Używania podlegają Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage, Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage Express lub Międzynarodowej Umowie IBM dotyczącej Wybranych Ofert Usług IBM SaaS (zwanej dalej „Umową”), która razem z Warunkami Używania stanowi całość umowy.

### 1. Usługi IBM SaaS

Niniejsze Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS dotyczą następujących usług IBM SaaS:

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

### 2. Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar określonych w Dokumencie Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Dostęp**. Dostęp oznacza prawo do używania usługi IBM SaaS. Klient musi uzyskać pojedyncze uprawnienie do Dostępu, aby móc korzystać z usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Zdarzenie**. Uprawnienia wynikające ze Zdarzeń są oparte na liczbie wystąpień określonego Zdarzenia związanego z użyciem usługi IBM SaaS. Uprawnienia wynikające ze Zdarzeń są specyficzne dla usługi IBM SaaS. Nie można wymieniać, zamieniać ani łączyć typów zdarzeń z innymi takimi uprawnieniami dotyczącymi innej usługi IBM SaaS lub innego typu zdarzenia. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Zdarzenia, które ma miejsce w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- c. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Autoryzowany Użytkownik**. Klient musi uzyskać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego unikalnego Autoryzowanego Użytkownika, który otrzymuje dostęp do usługi IBM SaaS w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Ponadto Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Autoryzowanych Użytkowników otrzymujących dostęp do usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

- d. Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest **Przedsięwzięcie**. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z usługą IBM SaaS. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę wszystkich Przedsięwzięć.
- e. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Połączenie**. Połączenie to łączy lub powiązanie między bazą danych, aplikacją, serwerem lub innym typem urządzenia a usługą IBM SaaS. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Połączeń nawiązywanych z usługą IBM SaaS w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym.
- f. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Rekord Bazy Danych**. Rekord Bazy Danych to zbiór pól w bazie, które dotyczą jednego podmiotu i są dostępne jako pojedyncza całość. Każde uprawnienie do Tysiąca Rekordów Bazy Danych odpowiada jednemu tysiącowi takich rekordów. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Tysiący Rekordów Bazy Danych przetwarzanych w ramach usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

### 3. Opłaty i rozliczenia

Kwota należna do zapłaty za usługę IBM SaaS jest określona w Dokumencie Transakcyjnym.

#### 3.1 Opłaty wstępne

Początkowa jednorazowa opłata konfiguracyjna będzie pobierana według stawki i okresu rozliczeniowego określonych w Dokumencie Transakcyjnym. Zależnie od wybranej podstawowej usługi IBM SaaS Klient musi skorzystać z odpowiedniej obowiązkowej usługi konfigurowania, która umożliwi mu rozpoczęcie pracy z wybraną usługą IBM SaaS. Dostępne są następujące usługi konfigurowania:

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

W przypadku zamówienia uprawnień dla Autoryzowanych Użytkowników w ramach usługi IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users opłata za następującą usługę konfigurowania będzie pobierana według stawki i okresu rozliczeniowego określonych w Dokumencie Transakcyjnym:

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services

#### 3.2 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

#### 3.3 Opłaty za przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie przez Klienta usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie wystawiona zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego faktura z tytułu przekroczenia limitu.

Faktury za przekroczenie limitu będą wystawiane co miesiąc z dołu, według stawki ustalonej dla nadwyżek w dokumencie PoE, po przekroczeniu przez Klienta łącznej liczby komunikatów, o której mowa powyżej. Opłaty za przekroczenie limitu nie zastępują podstawowych miesięcznych opłat za uprawnienia – Klient musi uiścić opłaty obu typów.

Jeśli Okres Subskrypcji jest dłuższy niż 12 miesięcy, to łączna liczba uprawnień będzie obliczana na podstawie dwunastu miesięcznych okresów pomiarowych. Po upływie dwunastego miesięcznego okresu pomiarowego łączna liczba uprawnień jest zerowana. Opłaty za przekroczenie limitu za 12 następujących miesięcznych okresów pomiarowych będą naliczane dopiero wtedy, gdy liczba rzeczywiste wykorzystanych interakcji przekroczy wartość, do której Klient ma uprawnienia w tych 12 okresach.

W przypadku Klientów korzystających z okresów wstępnych każdy okres jest traktowany tak jak okres subskrypcji i podlega tym samym zasadom.

Jeśli Okres Subskrypcji jest krótszy niż 12 miesięcy lub jeśli do końca Okresu Subskrypcji pozostało mniej niż 12 miesięcznych okresów rozliczeniowych, to jako łączna liczba uprawnień do interakcji stosowana będzie liczba miesięcznych uprawnień pozostałych w ramach subskrypcji.

a. Przykład 1:

Okres Subskrypcji wynosi 12 miesięcy, a Klient nabył uprawnienia dla 10 dodatkowych Autoryzowanych Użytkowników w ramach usługi IBM Marketing Cloud – Additional User. Jeśli Klient aktywuje więcej niż 10 Autoryzowanych Użytkowników przed końcem 12-miesięcznego Okresu Subskrypcji, to w następnym miesiącu otrzyma fakturę za przekroczenie limitu, a wszystkie aktywacje Autoryzowanych Użytkowników wykorzystane w następnych miesiącach będą fakturowane z dołu do końca Okresu Subskrypcji.

b. Przykład 2:

Okres Subskrypcji wynosi trzy lata, a Klient nabył uprawnienia dla 10 dodatkowych Autoryzowanych Użytkowników w ramach usługi IBM Marketing Cloud – Additional User. Jeśli Klient aktywuje więcej niż 10 Autoryzowanych Użytkowników przed końcem pierwszego 12-miesięcznego okresu, to w następnym miesiącu otrzyma fakturę za przekroczenie limitu i wszystkie aktywacje Autoryzowanych Użytkowników wykorzystane do końca tego 12-miesięcznego okresu. Na koniec każdego 12-miesięcznego okresu poziom używania zostanie wyzerowany. Jeśli Klient aktywuje więcej niż 10 Autoryzowanych Użytkowników przed końcem następnego 12-miesięcznego okresu, to w następnym miesiącu otrzyma fakturę za przekroczenie limitu, a wszystkie aktywacje Autoryzowanych Użytkowników wykorzystane w kolejnych miesiącach będą fakturowane z dołu do chwili wyzerowania poziomu używania lub do końca Okresu Subskrypcji.

### 3.4 Opłaty za używanie

Klient może korzystać z usług IBM Marketing Cloud Standard (jednostka miary: 1000 Zdarzeń), IBM Marketing Cloud B2B Standard (jednostka miary: 10 000 Rekordów Bazy Danych) i IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens (jednostka miary: 100 000 Zdarzeń) na zasadzie opłaty za faktyczne używanie. Klient zostanie obciążony opłatą za określoną liczbę Zdarzeń lub Rekordów Bazy Danych (stosownie do okoliczności) wykorzystanych w danym miesiącu według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

## 4. Możliwości odnowienia Okresu Subskrypcji usługi IBM SaaS

W dokumencie PoE Klienta zostanie wskazane, czy usługa IBM SaaS będzie odnawiana z końcem okresu subskrypcji. Poniżej opisano dostępne opcje.

### 4.1 Automatyczne odnowienie

Jeśli w dokumencie PoE Klienta wskazano, że odnowienie następuje automatycznie, Klient może zrezygnować z usługi IBM SaaS przed końcem dotychczasowego okresu subskrypcji poprzez złożenie pisemnego wypowiedzenia przedstawicielowi handlowemu IBM lub Partnerowi Handlowemu IBM nie później niż na 90 (dziewięćdziesiąt) dni przed datą wygaśnięcia okresu subskrypcji wskazaną w dokumencie PoE. Jeśli IBM ani Partner Handlowy IBM nie otrzyma wypowiedzenia przed upływem terminu wygaśnięcia, wygasający Okres Subskrypcji zostanie automatycznie przedłużony na kolejny rok lub inny okres równy pierwotnemu Okresowi Subskrypcji określone w dokumencie PoE.

### 4.2 Wymagane odnowienie

Jeśli w dokumencie PoE wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje typ odnowienia „rozwiązanie”, to w momencie zakończenia Okresu Subskrypcji świadczenie usługi IBM SaaS zostanie zakończone, a Klient utraci dostęp do niej. Aby móc nadal korzystać z usługi IBM SaaS po upływie terminu zakończenia, Klient będzie musiał złożyć u przedstawiciela handlowego IBM lub Partnera Handlowego IBM zamówienie na zakup nowego Okresu Subskrypcji.

## 5. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne jest oferowane w odniesieniu do usługi IBM SaaS i Oprogramowania Pomocniczego (zależnie od okoliczności) w Okresie Subskrypcji. Takie wsparcie techniczne jest oferowane razem z usługą IBM SaaS i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

## 6. Warunki dodatkowe dla oferty usług IBM SaaS

### 6.1 Oprogramowanie pomocnicze

Usługa IBM SaaS może zawierać Oprogramowanie Pomocnicze udostępniane przez IBM lub osobę trzecią. Pobierając lub instalując takie Oprogramowanie Pomocnicze, Klient wyraża zgodę na używanie go tylko zgodnie z przeznaczeniem, czyli w roli oprogramowania ułatwiającego lub umożliwiającego Klientowi korzystanie z usługi IBM SaaS. Jeśli do Oprogramowania Pomocniczego jest dołączona

oddzielna umowa licencyjna (np. Międzynarodowa Umowa Licencyjna IBM na Programy nieobjęte Gwarancją lub inna umowa licencyjna IBM albo osoby trzeciej), wówczas używanie Oprogramowania Pomocniczego podlega warunkom takiej oddzielnej umowy. Klient zgadza się, że akceptując niniejsze Warunki albo pobierając, instalując lub wykorzystując Oprogramowanie Pomocnicze, dokonuje akceptacji warunków rządzących jego używaniem.

## **6.2 Ochrona danych w Unii Europejskiej**

Jeśli Klient udostępnia Dane Osobowe w ramach usługi IBM SaaS, to wówczas, podobnie jak w przypadku udostępniania danych IBM, jest uważany za wyłącznego administratora Danych Osobowych i mianuje IBM podmiotem przetwarzającym te Dane Osobowe (zgodnie z definicją tych terminów w dyrektywie 95/46/WE). IBM będzie przetwarzać takie Dane Osobowe tylko w zakresie wymaganym do udostępnienia usługi IBM SaaS zgodnie z niniejszymi Warunkami. IBM będzie w uzasadnionym zakresie współpracować z Klientem w celu spełnienia przez Klienta wymagań prawnych, m.in. zapewniając mu dostęp do Danych Osobowych. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez IBM Zawartości udostępnionej w usłudze IBM SaaS, w tym wszelkich Danych Osobowych, poza granicami kraju za pośrednictwem podmiotów IBM w Stanach Zjednoczonych. Jeśli IBM zmieni sposób przetwarzania lub zabezpieczania Danych Osobowych, a zmiana taka spowoduje naruszenie przez Klienta obowiązujących przepisów o ochronie danych, Klient może rozwiązać umowę o świadczenie usług IBM SaaS objętych taką zmianą, powiadamiając o tym IBM na piśmie w ciągu 30 dni od otrzymania powiadomienia IBM o wprowadzonej zmianie.

## **6.3 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych**

Podatki, o ile mają zastosowanie, zależą od miejsca lub miejsc, które Klient określi jako miejsca osiągnięcia korzyści z usługi IBM SaaS. IBM będzie stosować podatki na podstawie adresu działalności, który Klient poda podczas zamawiania usługi IBM SaaS jako główne miejsce osiągnięcia korzyści, chyba że Klient dostarczy IBM dodatkowe informacje. Klient odpowiada za aktualizowanie tych informacji i informowanie IBM o każdej ich zmianie.

## **6.4 Listy dystrybucyjne**

Klient zobowiązuje się nie używać w połączeniu z usługą IBM SaaS list dystrybucyjnych zawierających osoby, które nie udzieliły zezwolenia na umieszczenie ich na takiej liście w celu otrzymywania wiadomości e-mail od Klienta, z wyjątkiem sytuacji, w których Klient prowadzi z takimi osobami współpracę handlową lub utrzymuje kontakty osobiste. Korzystanie z list lub danych generowanych w ramach marketingu partnerskiego (affiliate marketing) jest w każdym przypadku zabronione. W każdej wiadomości e-mail musi się znaleźć funkcja umożliwiająca skuteczną rezygnację z otrzymywania dalszych wiadomości.

## **6.5 Zakaz odsprzedaży**

Prawo Klienta do korzystania z usługi IBM SaaS ma charakter osobisty i przysługuje tylko Klientowi. Klient zobowiązuje się nie odsprzedawać usługi IBM SaaS ani nie udostępniać jej osobom trzecim (innym niż pracownicy lub wykonawcy działający na rzecz Klienta) bez wcześniejszej pisemnej zgody IBM.

## **6.6 Przechowywanie danych**

Określone elementy danych usługi IBM SaaS pozostaną dostępne w ramach tej usługi według następujących zasad: wiadomości i zawartość e-mail, nieużywane lub nieaktywne bazy danych i szablony – 450 dni; elementy śledzenia w sieci WWW dotyczące zidentyfikowanych odwiedzających – 180 dni; elementy śledzenia w sieci WWW dotyczące anonimowych odwiedzających – 30 dni; dane Universal Behaviors – 180 dni („Okres Przechowywania Danych”). Sieci i systemy IBM mogą usunąć te elementy danych po upływie Okresu Przechowywania Danych; ponadto IBM może zniszczyć wszelkie kopie tych elementów oraz innych powiązanych danych Klienta po upływie 30 dni od rozwiązania umowy lub po zakończeniu Okresu Subskrypcji. Klient zachowa kopie zapasowe wszelkiej zawartości przekazanej do użycia w powiązaniu z usługą IBM SaaS.

## **6.7 Informacje dotyczące kodu osób trzecich**

Niniejsza usługa IBM SaaS zawiera następujące oprogramowanie, którego nie wolno wykorzystywać w nieetycznych celach: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson, packtag.

## Dodatek A

IBM Marketing Cloud to platforma marketingu cyfrowego oparta na modelu przetwarzania w chmurze, która umożliwia marketerom uzyskiwanie dużego zwrotu z inwestycji dzięki zastosowaniu następujących kluczowych funkcji:

- Projektowanie i automatyzowanie spójnych mechanizmów interakcji obejmujących wiele kanałów, takich jak poczta elektroniczna, urządzenia mobilne, sieć WWW i serwisy społecznościowe.
- Wykorzystanie narzędzi analitycznych do podejmowania decyzji marketingowych i nawiązywania aktywnych relacji z klientami.
- Zwiększanie zwrotu z inwestycji poprzez zastosowanie platformy marketingu cyfrowego opartej na chmurze, zintegrowanej z innymi źródłami danych na temat klientów i innymi aplikacjami.

Usługa IBM Marketing Cloud obejmuje przedstawione poniżej nowe pakiety i usługi oparte na rozwiązaniach. Poszczególne elementy oferty są dostosowane do konkretnych potrzeb marketerów, co upraszcza dokonywanie zakupów.

### 1. IBM Marketing Cloud Standard

Usługa IBM Marketing Cloud Standard umożliwia marketerom lepsze poznawanie zachowań odbiorców i tworzenie spersonalizowanych form interakcji, które pozwalają skuteczniej przyciągać klientów.

- Baza danych marketingowych: Baza ta umożliwia zgromadzenie w jednym miejscu obszernych danych na temat klientów i wykorzystanie tych danych do prowadzenia zautomatyzowanych kampanii oraz nawiązywania spersonalizowanych kontaktów.
- Segmentacja: Funkcja ta umożliwia korzystanie z danych behawioralnych, profili, informacji o preferencjach klientów i innych danych do badania i zawężania grup docelowych. Zapytania związane z segmentacją można opcjonalnie integrować ze strategiami marketingowymi przedsiębiorstwa w celu tworzenia atrakcyjnej, spersonalizowanej treści przeznaczonej dla odbiorców docelowych.
- Narzędzie do tworzenia treści: Intuicyjny edytor z interfejsem WWW umożliwia tworzenie i edycję treści w aplikacji, w tym korzystanie z funkcji śledzenia odsyłaczy, personalizacji, tworzenia dynamicznej treści itd. metodą „wskaz i kliknij”.
- Dynamiczna treść: Za pomocą intuicyjnego interfejsu typu „wskaz i kliknij” użytkownicy mogą wpisywać informacje dostosowane do specyfiki poszczególnych klientów bezpośrednio w treści wiadomości.
- Testowanie A/B: Funkcja ta umożliwia wysyłanie testowych wiadomości e-mail w celu sprawdzenia tematu, nazwy nadawcy lub elementów treści. W ten sposób można ustalić, który element wywołuje najlepszą reakcję, a następnie wysłać do osób z listy kontaktów wiadomości e-mail pozwalające uzyskać najlepsze rezultaty.
- E-mail: Usługa umożliwia tworzenie i wysyłanie wiadomości e-mail zawierających treść dostosowaną do sytuacji i atrakcyjną dla odbiorców.
- Wysyłanie do urządzeń mobilnych metodą „push”: Funkcja ta umożliwia dostarczanie spersonalizowanych wiadomości poprzez scalenie danych z aplikacji do urządzeń mobilnych z informacjami zawartymi w rozbudowanych profilach klientów.
- Udostępnianie w serwisach społecznościowych: Funkcja ta umożliwia udostępnianie wiadomości e-mail zawierających treści marketingowe w serwisach społecznościowych i tworzenie szczegółowych raportów na temat uzyskanych wyników.
- Strona docelowa: Funkcja ta umożliwia tworzenie stron dostosowanych do konkretnych kampanii oraz niestandardowych formularzy WWW metodą „wskaz i kliknij”.

- Analiza behawioralna: Narzędzie to umożliwia przetwarzanie wyników kampanii mailingowych w celu rozpoznania trendów i wskazania docelowych segmentów klientów. Użytkownicy mogą definiować segmenty klientów i wybierać wskaźniki służące do tworzenia raportów opartych na tabelach krzyżowych i innych raportów tabelarycznych, a następnie modyfikować raporty poprzez dodawanie i usuwanie pól, zmienianie wskaźników oraz sortowanie i porządkowanie kolumn.
- Raporty z kampanii: Funkcja ta umożliwia tworzenie zbiorczych i szczegółowych raportów na temat wiadomości e-mail wysyłanych do klientów. W raportach można uwzględniać wskaźniki dotyczące między innymi liczby otwartych wiadomości, liczby konwersji, zawartości multimedialnej czy liczby przesłanych dalej wiadomości. Dostępne są również dane zapisu kliknięć.
- Email Insights: Usługa ta umożliwia użytkownikom wyświetlanie wyglądu i zachowania wiadomości e-mail w różnych klientach poczty elektronicznej oraz śledzenie danych o stosowanych klientach pocztowych w obrębie wielu list adresatów w celu optymalnego dostosowania programów realizowanych za pośrednictwem poczty elektronicznej do urzędzeń i klientów poczty używanych przez klientów. Subskrypcja obejmuje 200 000 otwarć wiadomości e-mail. „Otwarcie wiadomości e-mail” jest rejestrowane za każdym razem, gdy odbiorca otrzymuje i otwiera e-mail od Klienta. Ponadto subskrypcja obejmuje 50 podglądów wiadomości e-mail. Za każdym razem, gdy Klient prześle szablon e-mail do dalszego podglądu w tym składniku, rejestrowane jest zdarzenie „podgląd wiadomości e-mail”. Usługa Email Insights obejmuje komponenty technologiczne dostarczone przez firmę Litmus. Ponadto jeśli potrzeby Klienta przewyższą liczbę zdarzeń podglądu i otwarcia wiadomości e-mail dostępnych w ramach nabytego pakietu, Klient może rozszerzyć te uprawnienia, dokupując składnik IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens (dodatkowe otwarcia wiadomości e-mail) w pakietach po 100 000 zdarzeń.
- IBM Marketing Cloud Orientation to podstawowy pakiet szkoleniowy związany z usługą IBM Marketing Cloud. Obejmuje on ogólny opis funkcji i możliwości usługi Marketing Cloud oraz wprowadzenie do modelu nawiązywania aktywnych relacji z klientami (Customer Engagement Model). Pakiet wprowadzający jest objęty początkową subskrypcją usługi Marketing Cloud. Należy z niego skorzystać przez rozpoczęciem korzystania z wymaganej usługi wdrażania. Pakiet ten (udostępniany jako oferta samoobsługowa) zawiera nagrania wideo i zapisy sesji internetowych.

Opłaty za subskrypcję niniejszej usługi IBM SaaS obejmują następujące pozycje:

- a. 5 (pięciu) Autoryzowanych Użytkowników;
- b. 10 (dziesięć) aktywnych programów;
- c. 250 tys. interakcji marketingowych, które obejmują wiadomości e-mail i wiadomości wysyłane do urzędzeń mobilnych metodą „push” (jeśli są wymagane dodatkowe interakcje marketingowe, Klient musi nabyć uprawnienia do usługi IBM Marketing Cloud Standard – Additional Marketing Interactions, które są dostępne w pakietach po 1000 Zdarzeń);
- d. 200 tys. otwarć wiadomości w ramach usługi Email Insights.

## 2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

Usługa IBM Marketing Cloud B2B Standard umożliwia marketerom rejestrowanie i klasyfikowanie potencjalnych klientów oraz rozwijanie relacji z nimi w celu lepszego dopasowania działań marketingowych do procesu sprzedaży, co przekłada się na zwiększenie przychodów. Niniejsza usługa IBM SaaS zawiera następujące elementy:

- Wszystkie opcje oferowane w ramach usługi IBM Marketing Cloud Standard.
- Automatyzacja działań marketingowych.
- Rozwijanie relacji z potencjalnymi klientami: Funkcja ta umożliwia tworzenie kampanii marketingowych za pośrednictwem wizualnego narzędzia do tworzenia kampanii oraz automatyczne wysyłanie wiadomości lub przekierowywanie potencjalnych klientów do programu rozwijania relacji w przypadku przejścia na określoną stronę lub wykonania określonej czynności.
- Jednolity model wartościowania: Opcja ta umożliwia wartościowanie dotychczasowych i potencjalnych klientów na podstawie kryteriów nabywczych i demograficznych oraz zachowań (takich jak odwiedziny w serwisach WWW, przesyłanie formularzy i kontakty za pośrednictwem wiadomości) bądź na podstawie parametrów czasowych, takich jak częstotliwość wizyt i data ostatniej wizyty. W oparciu o uzyskane wyniki mechanizmy automatyzacji marketingu kierują dotychczasowych i potencjalnych klientów w odpowiednie miejsce w celu podjęcia dalszych działań.

- Formularze progresywne: Funkcja ta pozwala zmniejszyć liczbę klientów rezygnujących z wypełnienia formularzy poprzez stopniowe budowanie profilu za pomocą progresywnych formularzy WWW, w których przy każdej wizycie w serwisie internetowym lub na stronie docelowej wyświetlane są inne pytania.
- Śledzenie zachowań na platformach cyfrowych: funkcja ta umożliwi monitorowanie kontaktów między odbiorcami a Klientem w Internecie przy użyciu kalkulatorów, rozmów sieciowych, przycisków w serwisach społecznościowych itd. Niestandardowe metody śledzenia w sieci WWW pozwalają skierować odbiorcę do programu marketingowego lub objąć go modelem wartościowania na podstawie zachowań.
- Integracja z systemami CRM: usługę można integrować z systemami zarządzania relacjami z klientami (CRM) innych firm, w tym systemami Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, NetSuite i Sugar CRM.

Opłaty za subskrypcję niniejszej usługi IBM SaaS obejmują następujące pozycje:

- a. 5 (pięciu) Autoryzowanych Użytkowników;
- b. 10 (dziesięć) aktywnych programów;
- c. 1 (jeden) model wartościowania;
- d. 50 000 rekordów bazy danych (jeśli są wymagane dodatkowe rekordy bazy danych, Klient musi nabyć usługę IBM Marketing Cloud B2B Standard – Additional Records, która jest dostępna w pakietach po 10 000 Rekordów Bazy Danych);
- e. 200 tys. otwarć wiadomości w ramach usługi Email Insights.

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

Usługa IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning działa w oparciu o technologię partnera IBM, firmy Allocadia. Usługa ta oferuje możliwości opisane poniżej i może być nabywana do użytku razem z usługą Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, IBM Silverpop Engage lub IBM Campaign. Poniżej przedstawiono jej najważniejsze elementy:

- Planowanie: Usługa umożliwia tworzenie i współużytkowanie planów pozwalających dopasowywać strategię przedsiębiorstwa do rzeczywistych potrzeb, prognozować zwrot z inwestycji i przewidywać wpływ podejmowanych działań na przychody.
- Budżetowanie: Usługa umożliwia tworzenie budżetów globalnych w dowolnej walucie i zarządzanie nimi bez korzystania z niewygodnych, niepowiązanych ze sobą arkuszy kalkulacyjnych (tworzonych na szczeblu globalnym lub regionalnym lub na poziomie określonych produktów).
- Realizacja: Usługa umożliwia wizualizowanie, analizowanie i optymalizowanie wydatków oraz podejmowanie trafniejszych decyzji dzięki powiązaniu planów i budżetów z danymi dotyczącymi zarządzania relacjami z klientami oraz danymi finansowymi i marketingowymi.

Opłaty za subskrypcję niniejszej usługi IBM SaaS obejmują następujące pozycje:

- 5 (pięciu) Autoryzowanych Użytkowników;
- 1 (jeden) moduł Connector.

Jeśli Klient potrzebuje dodatkowych uprawnień dla Autoryzowanych Użytkowników, które wykraczają poza uprawnienia przysługujące mu w ramach usługi podstawowej, istnieje możliwość zakupu opcji IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users. Jeśli Klient potrzebuje dodatkowych modułów Connector do użytku z usługą podstawową, może nabyć opcję IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Connector.

### 4. Usługi konfigurowania

- IBM Marketing Cloud Standard – Onboarding Services to rozwiązanie łączące funkcje udostępniania usług ze szkoleniami, umożliwiające użytkownikom skonfigurowanie i użytkowanie elementów dostępnych w ramach usługi Marketing Cloud Standard. Usługa ta (świadczona zdalnie) musi zostać wykupiona razem z początkową subskrypcją usługi Marketing Cloud. Klientowi przydzielany jest konsultant ds. wdrażania, który udziela wskazówek niezbędnych do przeprowadzenia procesu wdrażania w ramach cyklu spotkań zdalnych i nagranych sesji szkoleń internetowych. Usługi wdrażania obejmują udostępnianie i konfigurowanie usługi podstawowej, przeprowadzanie szkoleń oraz udzielanie odpowiedzi na pytania.

- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Onboarding Services to rozwiązanie łączące funkcje udostępniania usługi ze szkoleniami, umożliwiające użytkownikom skonfigurowanie i użytkowanie elementów dostępnych w ramach usługi Marketing Cloud B2B Standard. Usługa ta (świadczona zdalnie) musi zostać wykupiona razem z początkową subskrypcją usługi Marketing Cloud B2B Standard. Klientowi przydzielany jest konsultant ds. wdrażania, który udziela wskazówek niezbędnych do przeprowadzenia procesu wdrażania w ramach cyklu spotkań zdalnych i nagranych sesji szkoleń internetowych. Usługi wdrażania obejmują udostępnianie i konfigurowanie usługi podstawowej, przeprowadzanie szkoleń oraz udzielanie odpowiedzi na pytania.
- Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services to usługa szkoleniowa umożliwiająca użytkownikom skonfigurowanie i użytkowanie elementów dostępnych w ramach usługi IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning. Usługa ta (świadczona zdalnie) musi zostać wykupiona przy zakupie usługi IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users. Klientowi przydzielany jest konsultant ds. szkolenia, który udziela wskazówek niezbędnych do korzystania z rozszerzonych raportów i dostosowywania paneli kontrolnych w ramach cyklu spotkań zdalnych i nagranych sesji szkoleń internetowych. Usługi wdrażania obejmują udostępnianie i konfigurowanie usługi podstawowej, przeprowadzanie szkoleń oraz udzielanie odpowiedzi na pytania.



# Warunki Używania Produktów i Usług IBM — zobowiązania dotyczące poziomu usług

## Dodatek B

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej usługi IBM SaaS. Klient przyjmuje do wiadomości, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest również wyłączona).

### 1. Definicje

- a. **Przestój Aplikacji** — okres, w którym użytkownicy udostępnianych przez IBM elementów interfejsu aplikacji nie mogą korzystać ze wszystkich elementów Usługi, w odniesieniu do których mają odpowiednie uprawnienia. W celu uniknięcia wątpliwości niniejszym ustala się, że za Przestój nie uznaje się sytuacji, w której dowolny użytkownik może korzystać z któregośkolwiek elementu Usługi, w odniesieniu do którego ma odpowiednie uprawnienia.
- b. **Uznanie z tytułu Dostępności** — zadośćuczynienie dokonywane przez IBM w związku z potwierdzoną Reklamacją. Uznanie z tytułu Dostępności może mieć postać uznania lub upustu na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za subskrypcję Usługi.
- c. **Reklamacja** — roszczenie składane przez Klienta wobec IBM zgodnie z niniejszą Umową dotyczącą Poziomu Usług, które dotyczy niedotrzymania Poziomu Usług w określonym Miesiącu Obowiązania Umowy.
- d. **Miesiąc Obowiązania Umowy** – pełny miesiąc w okresie obowiązywania, liczony od godziny 0:00 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w ostatnim dniu miesiąca.
- e. **Przestój Przetwarzania Danych** – okres, w którym Usługa nie może gromadzić danych za pomocą elementów Usługi przeznaczonych do przetwarzania danych.
- f. **Przestój** — Przestój Aplikacji i/lub Przestój Przetwarzania Danych. Ponadto Przestój obejmuje okres, w którym usługa IBM SaaS nie może wysyłać lub odbierać danych za pomocą elementów tej usługi przeznaczonych do przetwarzania danych. Za Przestój nie uznaje się okresu, w którym usługa IBM SaaS jest niedostępna z powodu:
  - (1) planowego lub zapowiadanego wyłączenia w celu konserwacji;
  - (2) zdarzeń lub przyczyn niezależnych od IBM (np. katastrof naturalnych, wyłączenia dostępu do Internetu, prac serwisowych w celu usunięcia awarii, działań lub zaniechań operatorów usług internetowych lub sieci telekomunikacyjnych itp.);;
  - (3) problemów związanych z aplikacjami, urządzeniami lub danymi Klienta bądź osób trzecich;
  - (4) nieprzestrzegania przez Klienta wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z Usługi;
  - (5) zastosowania się IBM do projektów, specyfikacji lub instrukcji dostarczonych do IBM przez Klienta lub osobę trzecią w imieniu Klienta.
- g. **Zdarzenie** — okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Poziomu Usług.
- h. **Usługa** – usługa IBM SaaS objęta niniejszą Umową dotyczącą Poziomu Usług.
- i. **Poziom Usług** — określony poniżej standard, zgodnie z którym IBM mierzy poziom usług świadczonych w ramach niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług.

### 2. Uznania z tytułu Dostępności

- a. Aby złożyć Reklamację, Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu (zgodnie z definicją w paragrafie „Wsparcie techniczne” poniżej) o Poziomie Istotności 1 dotyczące każdego Zdarzenia w ciągu 24 (dwudziestu czterech) godzin od momentu uzyskania przez Klienta informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na korzystanie przez Klienta z Usługi. Klient ma przy tym obowiązek podać wszelkie niezbędne informacje na temat Zdarzenia oraz udzielić IBM należytej pomocy przy diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemu będącego przyczyną takiego Zdarzenia.

- b. Klient musi złożyć Reklamację z wnioskiem o dokonanie Uznania z tytułu Dostępności nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązywania Umowy, w którym pojawiła się ta Reklamacja.
- c. Uznanie z tytułu Dostępności będą zależec od czasu trwania Przesztojów mierzonego od daty i godziny zgłoszenia przez Klienta pierwszego wystąpienia Przesztoju. Jeśli Klient zgłosi jednocześnie Zdarzenie Przesztoju Aplikacji oraz Zdarzenie Przesztoju Przetwarzania Danych, IBM potraktuje nakładające się okresy Przesztoju jako jeden i ten sam okres Przesztoju, a nie jako dwa oddzielne okresy Przesztoju. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznanie z tytułu Dostępności na podstawie osiągniętego Poziomu Usług w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Jednocześnie zastrzega się, że IBM nie ma obowiązku dokonywania kilku Uznań z tytułu Dostępności w związku z tym samym Zdarzeniem w tym samym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- d. Łączna wysokość Uznań z tytułu Dostępności przyznawanych za każdy Miesiąc Obowiązywania Umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 20% (dwudziestu procent) sumy równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę uiszczanej przez Klienta na rzecz IBM.

### 3. Poziomy Usług

Dostępność usługi IBM SaaS w Miesiącu Obowiązywania Umowy

Dostępność w Miesiącu Obowiązywania Umowy	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
99% – 99,949%	2%
98% — 98,999%	5%
97% — 97,999%	10%
Mniej niż 97,000%	20%

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi (a) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy pomniejszonej o (b) łączny czas trwania Przesztojów w minutach w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy oraz (c) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przesztojów w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 50 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 50 minut Przesztoju = 43 150 minut <hr/> 43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy	= Uznanie z tytułu Dostępności w wysokości 2% przy Osiągniętym Poziomie Usług wynoszącym 99,884%
---	--

### 4. Inne informacje na temat niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług jest udostępniana wyłącznie Klientom IBM i nie ma zastosowania wobec reklamacji zgłaszanych przez użytkowników, dostawców, uczestników lub zatwierdzonych gości ze strony Klienta, którzy korzystają z Usługi, ani też wobec jakichkolwiek dostarczanych przez IBM usług w wersji beta i usług świadczonych w okresie próbnym. Umowa dotycząca Poziomu Usług ma zastosowanie tylko do Usług wykorzystywanych produkcyjnie, nie obejmuje natomiast środowisk nieprodukcyjnych, a w szczególności takich zastosowań jak testowanie, usuwanie skutków awarii, zapewnianie jakości i programowanie.