

Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

IBM Marketing Cloud

Podmienky používania pozostávajú z tohto dokumentu Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS („Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS“) a dokumentu s názvom Podmienky používania IBM – Všeobecné podmienky („Všeobecné podmienky“), ktorý je k dispozícii na adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V prípade nesúladu medzi Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS a Všeobecnými podmienkami sa budú uplatňovať ustanovenia Všeobecných podmienok. Objednaním služby IBM SaaS, prístupom k nej alebo jej používaním Zákazník vyjadruje súhlas s týmito Podmienkami používania.

Tieto Podmienky používania sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement alebo zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, podľa toho, ktorá sa uplatňuje, (ďalej len „Zmluva“) a spoločne s Podmienkami používania tvoria úplnú zmluvu.

1. IBM SaaS

Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS sa vzťahujú na nasledujúce ponuky 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. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa poskytuje na základe nasledujúcich účtovných metrik špecifikovaných v Transakčnom dokumente:

- Prístup** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Prístup predstavuje oprávnenia na používanie služby IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť jedno oprávnenie na Prístup, aby mohol používať službu IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- Udalosť** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Oprávnenia na udalosti sú odvodené od počtu výskytov konkrétnej udalosti súvisiacej s používaním služby IBM SaaS. Oprávnenia na udalosti sa vzťahujú na konkrétnu službu IBM SaaS a typ udalosti nie je možné zmeniť, vymeniť alebo spojiť s inými Oprávneniami na udalosti z inej služby IBM SaaS alebo s iným typom udalosti Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať všetky udalosti, ktoré sa vyskytnú počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- Oprávnený užívateľ** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť samostatné a vyhradené oprávnenia pre všetkých jedinečných Oprávnených užívateľov, ktorým chce udeliť prístup k službe IBM SaaS akýmkoľvek spôsobom, priamo či nepriamo (napríklad prostredníctvom multiplexovacieho programu, zariadenia alebo aplikačného servera) prostredníctvom akýchkoľvek prostriedkov. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať počet Oprávnených užívateľov, ktorým chce udeliť prístup k službe IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.

- d. **Nasadenie** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Nasadenie pozostáva z odborných alebo školiacich služieb súvisiacich so službou IBM SaaS. Na pokrytie každého Nasadenia je potrebné získať dostatočné oprávnenia.
- e. **Pripojenie** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Pripojenie je prepojenie alebo priradenie databázy, aplikácie, servera alebo iného typu zariadenia k službe IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Pripojení k službe IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- f. **Databázový záznam** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Databázový záznam je kolekcia polí v databáze, ktoré súvisia s jednou entitou a ktoré sú prístupné ako jedna jednotka. Každé oprávnenie tisíc databázových záznamov predstavuje tisíc databázových záznamov. Zákazník musí získať dostatočné oprávnenia Tisíc databázových záznamov na pokrytie celkového počtu databázových záznamov, ktoré majú byť spracované službou IBM SaaS počas obdobia merania definovaného v Zákazníkovom Potvrdení o oprávnení (PoE) alebo v Transakčnom dokumente.

3. Poplatky a fakturácia

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente.

3.1 Poplatky za nastavenie

Poplatok za úvodné jednorazové nastavenie je použitý so sadzbou a vo fakturačnom období, ktoré sú stanovené v Transakčnom dokumente. Na základe zvolenej základnej ponuky služby IBM SaaS poskytnete príslušná povinná služba nastavenia Zákazníkovi použitie vybratej ponuky IBM SaaS. K dispozícii sú nasledujúce služby nastavenia:

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

Nasledujúca služba nastavenia bude účtovaná so sadzbou a vo fakturačnom období, ktoré sú stanovené v Transakčnom dokumente pri objednaní oprávnení Autorizovaný užívateľ pre IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users:

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services

3.2 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastkové mesačné poplatky, ako sú definované v Transakčnom dokumente, sa môžu účtovať pomerne.

3.3 Poplatky za prekročenie limitu

Ak skutočné Zákazníkovy využívanie IBM SaaS počas obdobia merania presiahne oprávnenia uvedené v PoE, bude Zákazníkovi fakturované prečerpanie, ako je to uvedené v Transakčnom dokumente.

Po dosiahnutí celkového súhrnu budú Zákazníkovi každý mesiac spätne fakturované poplatky za prečerpanie podľa sadzby stanovenej v Potvrdení o oprávnení. Tieto poplatky za prečerpanie sú splatné navyše nad mesačný poplatok za oprávnenia.

Ak je Doba predplatného dlhšia než 12 mesiacov, bude súhrnný celkový počet oprávnení založený na 12 mesačných obdobiach merania. Po 12 mesačnom období merania sa celkový súhrnný počet vynuluje. Poplatky za prečerpanie na ďalších 12 mesačných obdobiach merania nebude splatný, kým skutočné využitie interakcií nepresiahne súhrnný celkový počet oprávnených interakcií za týchto 12 mesačných období merania.

V prípade Zákazníkov využívajúcich možnosť obdobia postupnej implementácie sa s každým obdobím bude zaobchádzať rovnako ako s dobou predplatného a budú sa uplatňovať rovnaké princípy.

Ak je Doba predplatného kratšia 12 mesiacov alebo ak v Dobe predplatného zostáva menej než 12 mesačných období, bude pri výpočte súhrnného celkového počtu oprávnených interakcií použitý počet mesačných oprávnení, ktoré sú zahrnuté v predplatnom.

a. Príklad 1:

Zákazník má 12-mesačnú Dobu predplatného a na základe oprávnenia IBM Marketing Cloud Additional User získal 10 ďalších Autorizovaných užívateľov. Ak Zákazník pred koncom 12-mesačnej Doby predplatného povolí viac než 10 Autorizovaných užívateľov, bude mu v nasledujúcom mesiaci fakturovaný presahujúci počet a všetky použitia v nadchádzajúcich mesiacoch budú fakturované spätne až do konca Doby predplatného.

b. Príklad 2:

Zákazník má 3-ročnú Dobu predplatného a na základe oprávnenia IBM Marketing Cloud Additional User získal 10 ďalších Autorizovaných užívateľov. Ak Zákazník povolí viac než 10 Autorizovaných užívateľov pred uplynutím prvých 12 mesiacov, bude mu v nasledujúcom mesiaci fakturovaný presahujúci počet a všetky použitia do konca tohto 12-mesačného obdobia. Na konci každého 12-mesačného obdobia sa súčet využívania vynuluje. Ak Zákazník povolí viac než 10 Autorizovaných užívateľov pred uplynutím ďalších 12 mesiacov, bude mu v nasledujúcom mesiaci fakturovaný presahujúci počet a všetky použitia v nadchádzajúcich mesiacoch budú fakturované spätne až do vynulovania počtu použití alebo do konca Doby predplatného.

3.4 Platby podľa používania

Zákazník môže využiť službu IBM Marketing Cloud Standard, meranú v tisícoch (1 000) Udaloostí, službu IBM Marketing Cloud B2B Standard meranú v prírastkoch po 10 000 Databázových záznamov a službu IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens meranú v prírastkoch po 100 000 Udaloostí s platbou podľa používania. Zákazníkovi bude účtovaný počet Udaloostí alebo Databázových záznamov použitých v každom mesiaci, na základe sadzby stanovenej v Transakčnom dokumente.

4. Voľby obnovenia Doby predplatného IBM SaaS

V Potvrdení o oprávnení Zákazníka bude uvedené, či sa IBM SaaS obnoví na konci Doby predplatného. K dispozícii sú nasledovné možnosti:

4.1 Automatické obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvedené, že obnovenie služieb je automatické, Zákazník môže ukončiť aktuálnu Dobu predplatného služby IBM SaaS poskytnutím písomnej výpovede obchodnému zástupcovi spoločnosti IBM alebo obchodnému partnerovi spoločnosti IBM najneskôr deväťdesiat (90) dní pred dátumom ukončenia platnosti, ktorý je uvedený v Potvrdení o oprávnení. Ak IBM alebo jej IBM Business Partner nedostane takéto oznámenie o ukončení do dátumu ukončenia platnosti, práve prebiehajúca Doba predplatného bude automaticky obnovená buď na jeden rok alebo na rovnakú dobu trvania ako je pôvodná Doba predplatného, uvedená v Potvrdení o oprávnení.

4.2 Vyžadované obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že Zákazníkov typ obnovenia zmluvy je „ukončiť“, poskytovanie služby IBM SaaS sa na konci Doby predplatného ukončí a prístup Zákazníka k službe IBM SaaS bude odstránený. Ak Zákazník chce pokračovať v používaní IBM SaaS aj po dátume ukončenia, Zákazník si musí u Zákazníkovho obchodného zástupcu IBM alebo u IBM Business Partnera objednať nákup novej Doby predplatného.

5. Technická podpora

Počas Doby predplatného sa pre ponuku služby IBM SaaS a Aktivačný softvér (ak sa používa) bude poskytovať technická podpora. Táto technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

6. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

6.1 Aktivačný softvér

Táto ponuka IBM SaaS môže obsahovať Aktivačný softvér, ktorý dodáva spoločnosť IBM alebo dodávateľ tretej strany. Ak si Zákazník stiahne alebo nainštaluje ľubovoľný Aktivačný softvér, Zákazník takto súhlasí, že takýto Aktivačný softvér nebude využívať na žiadny iný účel okrem uľahčenia alebo povolenia Zákazníkovho prístupu do a používania IBM SaaS. Ak bude mať Aktivačný softvér v čase inštalácie alebo stiahnutia osobitnú licenčnú zmluvu (napríklad zmluvu IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs ("ILAN") alebo inú licenčnú zmluvu od spoločnosti IBM alebo od tretej strany), jeho používanie bude upravovať takáto osobitná zmluva. Zákazník súhlasí, že vyjadrí svoj súhlas s podmienkami takejto zmluvy, keď akceptuje tieto Podmienky používania alebo si stiahne, nainštaluje alebo bude používať Aktivačný softvér.

6.2 Ochrana údajov v rámci Európskej únie

Ak Zákazník sprístupní osobné údaje služby IBM SaaS, v rámci vzťahu Zákazník a spoločnosť IBM sa Zákazník považuje za výhradného správcu osobných údajov a Zákazník poveruje spoločnosť IBM ako spracovateľa iba spracovaním (tieto pojmy sú definované v Direktíve EÚ 95/46/EC) takýchto osobných údajov. IBM bude tieto Osobné údaje spracúvať len v rozsahu nevyhnutnom na sprístupnenie služby IBM

SaaS v súlade s týmito Podmienkami používania. IBM bude poskytovať Zákazníkovi primeranú súčinnosť pri plnení svojich záväzkov v súvislosti s ľubovoľnou právnou požiadavkou vrátane poskytnutia prístupu k osobným údajom Zákazníkovi. Zákazník súhlasí s tým, že spoločnosť IBM môže spracovávať Obsah prístupný pre službu IBM SaaS vrátane ľubovoľných osobných údajov na území USA. Ak IBM zmení spôsob, akým spracúva a uchováva Osobné údaje a táto zmena spôsobí, že Zákazník nebude schopný zachovať súlad s platnými zákonmi na ochranu osobných údajov, môže Zákazník ukončiť takto dotknutú službu IBM SaaS do 30 dní od písomného oznámenia, ktorým ho IBM informuje o tejto zmene.

6.3 Miesta s daňovým zvýhodnením

Ak sa to dá použiť, dane sa budú určovať podľa miesta (miest), ktoré Zákazník označí pre príjem zvýhodnenia IBM SaaS. IBM vyrubí dane na podľa adresy firmy, ktorá bude uvedená na objednávke IBM SaaS ako primárne miesto zvýhodnenia, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a za nahlasovanie všetkých zmien IBM.

6.4 Distribučné zoznamy

Zákazník nebude so službou IBM SaaS používať žiadne distribučné zoznamy zahrňujúce osoby, ktoré mu neudelili povolenie a to, aby ich zahrnul do týchto zoznamov na účely posielania e-mailových komunikácií špecificky od Zákazníka, pokiaľ Zákazník nemá existujúci obchodný alebo osobný vzťah s týmito osobami. Použitie zoznamov alebo údajov vygenerovaných prostredníctvom postupov sprostredkovaného marketingu je výslovne a v akomkoľvek prípade zakázané. V každej správe musí Zákazník poskytnúť platný mechanizmus na odhlásenie sa z odberu.

6.5 Žiadny ďalší predaj

Právo Zákazníka používať službu IBM SaaS je osobné právo Zákazníka. Zákazník nesmie službu IBM SaaS ďalej predávať ani poskytnúť tretím stranám (iným ako sú zamestnanci alebo zmluvní dodávatelia vystupujúci v mene Zákazníka) prístup k službe IBM SaaS bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti IBM.

6.6 Uchovávanie údajov

Špecifické údajové prvky služby IBM SaaS budú v rámci služby IBM SaaS dostupné nasledovne: e-mailové správy a obsah, nepoužívané alebo neaktívne databázy a šablóny – 450 dní; sledovanie známych návštevníkov na webe – 180 dní; sledovanie anonymných návštevníkov na webe – 30 dní a univerzálne správanie – 180 dní (ďalej len „Doba uchovávania údajov“). Tieto údajové prvky môžu byť odstránené zo siete a systémov spoločnosti IBM po uplynutí Doby uchovávania údajov a IBM v každom prípade zničí všetky kópie týchto údajových prvkov a všetky ďalšie súvisiace údaje Zákazníka v priebehu 30 dní nasledujúcich po ukončení alebo uplynutí Doby predplatného. Zákazník si uchová záložné kópie všetkého obsahu poskytnutého na používanie v spojitosti so službou IBM SaaS.

6.7 Vyhlásenia týkajúce sa kódu tretej strany

IBM SaaS zahŕňa nasledujúci softvér, ktorý nesmie byť použitý na nekalé účely: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson a packtag.

Príloha A

IBM Marketing Cloud, cloudová platforma pre digitálny marketing, umožňuje marketingovým pracovníkom dosiahnuť návratnosť investícií (ROI) pomocou nasledujúcich kľúčových schopností:

- návrh a automatizácia konzistentného rozhrania vo viacerých kanáloch, prostredníctvom e-mailových, mobilných, webových a sociálnych kanálov,
- použitie analýz, ktoré posilňujú marketingové rozhodovanie a zapojenie zákazníkov,
- zlepšenie ROI vďaka cloudovej platforme pre digitálny marketing, ktorú je možné integrovať s ďalšími aplikáciami a zdrojmi údajov o zákazníkoch.

IBM Marketing Cloud zahŕňa nasledujúce nové, na riešení založené balíky a služby, ktoré sú mapované na potreby marketingových pracovníkov a zjednodušujú nákupný proces.

1. IBM Marketing Cloud Standard

IBM Marketing Cloud Standard pomáha marketingovým pracovníkom lepšie pochopiť správanie zákazníkov a priniesť im personalizované interakcie s vyšším pomerom konverzií.

- **Marketing Database:** Zhrmažďujte v jedinom zdroji komplexné údaje o zákazníkoch a posilnite pomocou týchto údajov automatizované kampane a personalizovanú komunikáciu.
- **Segmentation:** Využite rôzne údaje, napríklad o správaní, profiloch a preferenciách, pri oslovení a spresnení cieľového publika. Voliteľne môžete integrovať tieto segmentačné dotazy s vašimi marketingovými stratégiami a priniesť vášmu cieľovému publiku prítiažlivejší, personalizovaný obsah.
- **Content Builder:** Intuitívny webový editor vám umožňuje vytvárať a upravovať obsah v aplikácii pomocou funkcií typu ukázať a kliknúť, ako napríklad sledovanie prepojení, personalizácia, dynamický obsah a podobne.
- **Dynamic Content:** Využite intuitívne rozhranie typu ukázať a kliknúť a vytvárajte priamo v tele správy obsah, ktorý je relevantný a špecifický pre každého zákazníka.
- **A/B Testing:** Odosielajte testovacie e-maily a otestujte riadok predmetu z hľadiska prvkov názvu alebo obsahu a zistite, ktorý prvok mal najlepšiu odozvu, aby ste mohli posilať maily, ktoré u vašich kontaktov dosiahnu najvyšší úspech.
- **Email:** Vytvárajte a odosielajte e-maily s relevantným a prítiažlivým obsahom.
- **Mobile Push:** Doručujte personalizované správy s kombináciou údajov v mobilnej aplikácii a informácií z profilu zákazníka.
- **Social Share:** Zdieľajte e-mailové marketingové správy na sociálnych sieťach a vytvorte si podrobnú správu o ich výsledkoch.
- **Landing page:** Využite jednoduchý prístup k tvorbe špecifických úvodných stránok pre jednotlivé kampane a vlastné webové formuláre.
- **Behavioral Analytics:** ovplyvnite výsledky e-mailovej reklamy a identifikujte trendy a segmenty cieľových zákazníkov; definujte segmenty zákazníkov a vyberte metriky pre tvorbu krížových a tabuľkových zostáv, a potom upravujte zostavy pridaním alebo odstránením polí, zmenou metrick a triedením alebo usporiadaním stĺpcov.
- **Campaign Reports:** Vytvárajte zostavy so zoskupenými alebo podrobnými informáciami o e-mailoch odoslaných zákazníkom. Metriky zostáv zahŕňajú počet otvorenia, konverzie, bohaté médiá, preposlania a prístup k údajom o slede kliknutí.

- Email Insights: Umožňuje užívateľom zobraziť náhľad toho, ako bude e-mail vyzeráť a pôsobiť v rozličných mailových klientoch, sledovať použitie e-mailových klientov vo vašom zozname adresátov, čo im pomôže optimalizovať e-mailové programy podľa špecifických zariadení a e-mailových klientov, ktoré zákazníci využívajú. Predplatné zahŕňa 200 000 otvorení e-mailov. Zakaždým, keď adresát správy dostane e-mail od Zákazníka a otvorí ho, zaregistruje sa atribút 'e-mail otvorený'. Predplatné zahŕňa 200 000 zobrazení náhľadu e-mailu. Atribút 'náhľad e-mailu' sa zaregistruje zakaždým, keď Zákazník odovzdá šablónu e-mailu do tejto funkcie za účelom zobrazenia náhľadu. Email Insights zahŕňa technologické komponenty poskytované spoločnosťou Litmus. Ak Zákazník potrebuje presiahnuť počet náhľadov e-mailu alebo otvorení e-mailu poskytnutých v zakúpenom balíku, môže svoje oprávnené množstvo navýšiť zakúpením IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens v prírastkoch po 100 000 alebo na základe výskytu Udalosti.
- IBM Marketing Cloud Orientation je základný, vzdelávací balík služby IBM Marketing Cloud. Poskytuje popis funkcií a schopností služby Marketing Cloud, ako aj úvod do služby Customer Engagement Model. Orientačný balík je zahrnutý v úvodnom predplatnom pre Marketing Cloud a mal by byť dokončený pred spustením vyžadovanej služby pri prechode na tento produkt (onboarding). Je ponúkaný ako samoobslužná služba a zahŕňa video a webové nahrávky.

Predplatné na túto službu IBM SaaS zahŕňa:

- a. Päť (5) Autorizovaných užívateľov
- b. Desať (10) aktívnych programov
- c. 250 000 marketingových interakcií, čo zahŕňa tak e-mailové správy, ako aj správ doručené na mobily bez vyžiadania. Ak sú vyžadované ďalšie marketingové interakcie, musí si Zákazník zakúpiť oprávnenia na IBM Marketing Cloud Standard Additional Marketing Interactions v prírastkoch po 1 000 na základe výskytu Udalosti.
- d. 200 000 otvorení Email Insights.

2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

IBM Marketing Cloud B2B Standard pomáha marketingovým pracovníkom zaznamenávať, kvalifikovať a pestovať si potenciálnych zákazníkov, aby mohli lepšie zladit' marketing s predajom a zvýšiť obrat. Táto ponuka služby IBM SaaS zahŕňa nasledujúce funkcie:

- Všetky funkcie, ktoré sú súčasťou ponuky IBM Marketing Cloud Standard
- Automatizácia marketingu
- Lead Nurturing: Vytvárať marketingové kampane prostredníctvom vizuálneho buildera kampaní; odosielať automatizované správy alebo prejsť do programu pestovania zákazníka, ak sa potenciálny zákazník presmeruje alebo vykoná konkrétnu akciu.
- Single Scoring Model: Hodnotiť zákazníkov a potenciálnych zákazníkov podľa nákupných kritérií, demografických kritérií a správania, ako napríklad návštevy webových stránok, odoslania formulárov a interakcia so správami, alebo na základe časových komponentov, vrátane aktuálnosti a frekvencie. Na základe hodnotení potom funkcie automatizácie marketingu vhodným spôsobom smerujú zákazníkov a potenciálnych zákazníkov.
- Progressive Forms: Znížiť percento opustených formulárov a v priebehu času budovať profil kontaktu pomocou progresívnych webových formulárov, ktoré zobrazia iné otázky zakaždým, keď kontakt navštívi webovú alebo úvodnú stránku.
- Digital Behavior Tracking: Monitorovať interakciu kontaktov online pomocou kalkulačiek, živých rozhovorov, sociálnych tlačidiel a podobne. Pomocou správania týchto voliteľných udalostí webového sledovania presuňte kontakt do marketingového programu alebo do modelu pre hodnotenie správania.
- Customer Relationship Management (CRM) Integration: Integrácia s CRM systémami tretích strán, vrátane Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, NetSuite a Sugar CRM.

Predplatné na túto službu IBM SaaS zahŕňa:

- a. Päť (5) Autorizovaných užívateľov
- b. Desať (10) aktívnych programov
- c. Jeden (1) hodnotiaci model

- d. 50 000 databázových záznamov. Ak sú vyžadované ďalšie databázové záznamy, musí si Zákazník zakúpiť IBM Marketing Cloud B2B Standard Additional Records v prírastkoch po 10 000 Databázových záznamov
- e. 200 000 otvorení Email Insights.

3. IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension

IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning s podporou spoločnosti Allocadia, partnerskej tretej strany IBM, ponúka nasledujúce schopnosti a je ho možné zakúpiť na použitie s Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, IBM Silverpop Engage alebo IBM Campaign. Zahnuté schopnosti:

- Planning: Vytvárajte a zdieľajte plány a zjednotte firemnú stratégiu, predpovedajte návratnosť investícií a predvídajte dopad zisk.
- Budgeting: Vytvárajte a spravujte globálne rozpočty v akejkoľvek mene bez ťažkopádnych odpojených tabuľkových hárkov a využívajte globálny, regionálny alebo produktový pohľad na vaše informácie.
- Performance: Vizualizujte, analyzujte a optimalizujte náklady; robte lepšie rozhodnutia pri prepájaní plánov a rozpočtov s marketingovými, finančnými a CRM údajami.

Predplatné na túto službu IBM SaaS zahŕňa:

- Päť (5) Autorizovaných užívateľov
- Jeden (1) konektor

Ak Zákazník vyžaduje ďalších Autorizovaných užívateľov nad rámec zahrnutý v základnej službe, je možné zakúpiť IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users. Ak Zákazník vyžaduje, aby mohol so základnou službou využívať ďalšie konektory, je možné zakúpiť IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector .

4. Ponuky služieb nastavenia

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services je kombinácia pridelenia a školenia, navrhnutá tak, aby užívateľom umožnila konfigurovať a maximálne využiť ponuky služieb Marketing Cloud Standard. Táto vzdialene poskytovaná služba je vyžadovaná pri zakúpení prvého predplatného na službu Marketing Cloud. Priradený odborný poradca prevedie Zákazníka procesom prechodu na využívanie tejto služby, ktorý pozostáva zo série vzdialených schôdzok a webových školiacich relácií. Služby prechodu na využívanie služby zahŕňajú pridelenie, konfiguráciu a nastavenie, školenie a Otázky a odpovede.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services je kombinácia pridelenia a školenia, navrhnutá tak, aby užívateľom umožnila konfigurovať a maximálne využiť ponuky služieb Marketing Cloud B2B Standard. Táto vzdialene poskytovaná služba je vyžadovaná pri zakúpení prvého predplatného na službu Marketing Cloud B2B Standard. Priradený odborný poradca prevedie organizácie procesom prechodu na využívanie tejto služby, ktorý pozostáva zo série vzdialených schôdzok a webových školiacich relácií. Služby prechodu na využívanie služby zahŕňajú pridelenie, konfiguráciu a nastavenie, školenie a Otázky a odpovede.
- Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services je služba školení, navrhnutá tak, aby užívateľom umožnila konfigurovať a maximálne využiť ponuku služby Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services. Táto vzdialene poskytovaná služba je vyžadovaná pri zakúpení prvého predplatného na službu Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services. Priradený školič prostredníctvom série vzdialených schôdzok a zaznamenaných webových školiacich relácií prevedie organizáciu využívaním vylepšených zostáv a prispôbením riadiacich panelov. Služby prechodu na využívanie služby zahŕňajú pridelenie, konfiguráciu a nastavenie, školenie a Otázky a odpovede.

Príloha B

IBM poskytuje nasledujúce schopnosti zmluvy SLA pre službu IBM SaaS. Zákazník berie na vedomie, že SLA nepredstavuje žiadnu záruku.

1. Definície

- a. **Doba výpadku aplikácie** – predstavuje časové obdobie, počas ktorého užívateľa tých častí aplikačného rozhrania, ktoré sú hostované na systémoch IBM, nemohli používať žiadne aspekty Služby, pre ktoré majú príslušné oprávnenia. Pre vylúčenie pochybností, za „Dobu výpadku“ sa nepovažuje obdobie, počas ktorého ľubovoľný užívateľ mohol používať ľubovoľný aspekt Služby, pre ktorý má príslušné oprávnenia.
- b. **Kredit za nedostupnosť** – znamená náprava, akú IBM poskytne za platnú Reklamáciu. Kredit za nedostupnosť sa uplatní vo forme dobropisu alebo zľavy z budúcej faktúry za registračné poplatky Služby.
- c. **Žiadosť** – predstavuje sťažnosť doručенú IBM zo strany Zákazníka v súlade so Zmluvou o úrovni poskytovaných služieb a v súvislosti s nesplnením Úrovne služieb za Zmluvný mesiac.
- d. **Zmluvný mesiac** – predstavuje každý celý mesiac počas obdobia merania, počnúc 0:00 Východného času USA v prvý deň daného mesiaca a končiac 23:59 Východného času USA v posledný deň daného mesiaca.
- e. **Výpadok spracovania údajov** – predstavuje časový úsek, počas ktorého služba nie je schopná zhromažďovať údaje prostredníctvom prvkov Služby určených na spracovanie údajov.
- f. **Doba výpadku** – predstavuje Výpadok aplikácie alebo Výpadok spracovania údajov. Doba výpadku zahŕňa tiež časové obdobie, počas ktorého služba IBM SaaS nedokáže posilať alebo prijímať údaje prostredníctvom prvkov spracovania vstupných údajov služby IBM SaaS. Doba výpadku nezahŕňa časový úsek, počas ktorého nie je služba IBM SaaS k dispozícii z dôvodu:
 - (1) plánovaného alebo oznámeného výpadku z dôvodu údržby
 - (2) udalostí alebo príčin, ktoré spoločnosť IBM nedokáže ovplyvniť (napr. prírodné katastrofy, výpadky internetu, núdzová údržba, konanie alebo nekonanie zo strany poskytovateľov internetových služieb alebo telekomunikačných operátorov, atď.);
 - (3) problémov spôsobených aplikáciami, zariadeniami alebo údajmi Zákazníka alebo tretej strany
 - (4) nesplnenia požiadaviek v oblasti konfigurácie systémov a podporovaných platforiem, ktoré sú vyžadované pri prístupe k Službe zo strany Zákazníka
 - (5) dodržania návrhov, špecifikácií a pokynov, ktoré IBM poskytol Zákazník alebo tretia strana v mene Zákazníka, zo strany IBM
- g. **Udalosť** – predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovanej služby.
- h. **Služba** – predstavuje službu IBM SaaS, na ktorú sa táto zmluva SLA vzťahuje.
- i. **Úroveň poskytovanej služby** – predstavuje nižšie definovaný štandard, na základe ktorého spoločnosť IBM meria úroveň služby, ktorú poskytuje podľa tejto SLA.

2. Kredity za nedostupnosť

- a. Na podanie žiadosti musí Zákazník zaznamenať na oddelení technickej podpory spoločnosti IBM lístok podpory so závažnosťou 1 (pozrite definíciu v nižšie uvedenej časti Technická podpora) pre každú Udalosť v priebehu 24 hodín od prvého zistenia, že daná Udalosť mala negatívny vplyv na používanie služby Zákazníkom. Zákazník musí poskytnúť všetky vyžadované podrobné informácie o Udalosti a v primeranej miere pomôcť IBM pri diagnostike a riešení Udalosti.
- b. Zákazník je povinný predložiť Žiadosť o Kredit za nedostupnosť najneskôr do troch (3) pracovných dní od uplynutia Zmluvného mesiaca, v ktorom bola Žiadosť podaná.
- c. Kredity za nedostupnosť sa udeľujú na základe trvania Doby výpadku meraného od času, kedy Zákazník nahlási, že bol prvýkrát ovplyvnený Dobou výpadku. Ak Zákazník nahlási Udalosť výpadku aplikácie simultánnu s Udalosťou výpadku spracovania údajov, spoločnosť IBM bude

prekrývajúce sa obdobia Doby výpadku považovať za jedno obdobie Doby výpadku, a nie za dve samostatné obdobia Doby výpadku. Za každú platnú Žiadosť spoločnosť IBM udelí najvyšší možný Kredit za nedostupnosť na základe celkovej dosiahnutej Úrovne služieb za daný Zmluvný mesiac, ako je uvedené v tabuľke nižšie. IBM neudelí viacero Kreditov za nedostupnosť v súvislosti s rovnakou Udalosťou v priebehu jedného Zmluvného mesiaca.

- d. Celkový počet Kreditov za nedostupnosť udelených za ktorýkoľvek Zmluvný mesiac za žiadnych okolností nepresiahne 20 percent (20 %) jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku, ktorý Zákazník zaplatí spoločnosti IBM za poskytovanie Služby.

3. Úrovne služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca

Dostupnosť v priebehu Zmluvného mesiaca	Kredit za nedostupnosť (% Mesačného predplatného za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Žiadosti)
99% – 99,949%	2 %
98% – 98,999%	5 %
97 % – 97,999 %	10 %
Menej ako 97,000 %	20 %

Úroveň dostupnosti, ktorá sa vyjadrí ako percento, sa vypočíta ako: (a) celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci mínus (b) celkový počet minút nedostupnosti v Zmluvnom mesiaci delené (c) celkovým počtom minút v Zmluvnom mesiaci.

Príklad: celkovo 50 minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 50 minút Doby výpadku = 43 150 minút <hr/> Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní)	= 2 % Kredit za nedostupnosť pre dosiahnutú Úroveň služieb na úrovni 99,884 %
---	---

4. Ďalšie informácie o tejto Zmluve o úrovni poskytovaných služieb

Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb je k dispozícii iba pre Zákazníkov spoločnosti IBM a nevzťahuje sa na žiadosti podané užívateľmi, hosťami, účastníkmi a povolenými pozvanými užívateľmi Služby ani na žiadne služby vo verzii beta alebo skúšobné služby poskytované spoločnosťou IBM. Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa vzťahuje iba na Služby, ktoré sú v produkčnom používaní. Nevzťahuje sa na neprodukčné prostredia, ktoré okrem iného zahŕňajú testovacie prostredia, prostredia na zotavenie po havárii, prostredia na kontrolu kvality alebo vývojové prostredia.