

# IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS

## IBM Marketing Cloud

Pogoje uporabe ("pogoji uporabe") sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("splošni pogoji"), ki so na voljo na naslednjem naslovu URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V primeru navzkrižja med splošnimi pogoji in pogoji posebne ponudbe SaaS prevladajo slednji. Naročnik z naročanjem, dostopanjem do ali uporabo ponudbe IBM SaaS soglaša s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbeno dokumentacijo.

### 1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS pokrivajo naslednje ponudbe 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. Metrike zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z eno od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je določeno v transakcijskem dokumentu:

- a. **Dostop** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Dostop je pravica do uporabe platforme IBM SaaS. Naročnik mora za uporabo ponudbe IBM SaaS v določenem časovnem obdobju, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, pridobiti eno pooblastilo za dostop.
- b. **Dogodek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Pooblastila za dogodke so osnovana na številu pojavov določenega dogodka, ki je povezan z uporabo IBM SaaS. Pooblastila za dogodke so posebna za IBM SaaS in vrste dogodka ni mogoče menjati, izmenjati ali združiti z drugimi pooblastili za dogodke druge IBM SaaS ali vrste dogodka. Za pokritje vsakega dogodka, ki se zgodi v meritvenem obdobju, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, je treba pridobiti primerna pooblastila.
- c. **Pooblaščen uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti ločena namenska pooblastila za odobren dostop do ponudbe IBM SaaS za vsakega specifičnega pooblaščenega uporabnika na kakršen koli posreden ali neposreden način (na primer prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje). Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije odobren dostop do ponudbe IBM SaaS za določeno število pooblaščenih uporabnikov v meritvenem obdobju, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- d. **Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja v povezavi z IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.
- e. **Povezava** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Povezava pomeni povezavo baze podatkov, aplikacije, strežnika ali katere koli druge naprave s ponudbo IBM SaaS. Pridobiti je treba ustrezna pooblastila za skupno število povezav s ponudbo IBM SaaS, ki so bile ali so vzpostavljene med meritvenim obdobjem, opredeljenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.

- f. **Zapis baze podatkov** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Zapis baze podatkov je zbirka polj v bazi podatkov, ki se nanašajo na eno samo entiteto, in do katere je mogoče dostopati kot do ene same enote. Naročnik mora pridobiti primerna pooblastila za pokritje skupnega števila zapisov baze podatkov, ki je storitvam v oblaku na voljo za obdelavo v obdobju merjenja, podanem v dokazilu o opravičenosti ali dokumentu naročila. Naročnik mora pridobiti primerna pooblastila tisoč zapisov baze podatkov za pokritje skupnega števila zapisov v bazi podatkov, ki so na voljo za obdelavo v ponudbi IBM SaaS med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o opravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

### 3. Stroški in zaračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za ponudbo IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu.

#### 3.1 Stroški nastavitve

Za enkratni strošek začetne nastavitve veljajo cene in določbe zaračunavanja, navedene v transakcijskem dokumentu. Na osnovi izbrane osnovne ponudbe IBM SaaS bo ustrezna obvezna storitev nastavitve naročniku omogočala uporabo izbrane ponudbe IBM SaaS. Na voljo so naslednje storitve nastavitve:

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

Za naslednjo storitev nastavitve veljajo cene in določbe zaračunavanja, navedene v transakcijskem dokumentu ob naročilu pooblastil pooblaščenega uporabnika za IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users:

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services

#### 3.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na podlagi sorazmernega deleža.

#### 3.3 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba ponudbe IBM SaaS v meritvenem obdobju presega pooblastila, navedena v dokazilu o opravičenosti, bo naročniku izdan račun za presežek, kot je opredeljeno v transakcijskem dokumentu.

Naročniku se vsak mesec izda račun za nazaj za zapadle obračunane presežke po ravni presežka, ki je določena v potrdilu o opravičenosti, ko je bila dosežena skupna zbirna količina. Takšni presežki zapadejo v plačilo poleg osnovnega mesečnega stroška za pooblastila.

Če je naročniško obdobje daljše od 12 mesecev, temelji zbirno skupno število pooblastil na 12 mesečnih obdobjih merjenja. Zbirno skupno število bo po 12. mesečnem obdobju merjenja ponastavljeno na nič. Stroški presežka za naslednjih 12 mesečnih obdobjih merjenja bodo v plačilo zapadli šele, ko bo dejanska poraba interakcij preseгла skupno število pooblaščenih interakcij v zbirni obliki za takšnih 12 mesečnih obdobjih merjenja.

Pri naročnikih, ki izkoriščajo obdobja povpraševanja, se vsako obdobje obravnava na enak način kot naročniško obdobje, pri čemer veljajo tudi enaka načela.

Če je naročniško obdobje krajše od 12 mesecev ali v naročniškem obdobju ostane manj kot 12 mesečnih obdobjih, bo število preostalih mesečnih pooblastil v naročnini uporabljeno za skupno število pooblaščenih interakcij v zbirni obliki.

##### a. 1. primer:

Naročnik ima 12-mesečno naročniško obdobje in je pridobil 10 dodatnih pooblaščenih uporabnikov v okviru pooblastila IBM Marketing Cloud Additional User. Če naročnik pred koncem 12-mesečnega naročniškega obdobja omogoči več kot 10 pooblaščenih uporabnikov, mu bo naslednji mesec izstavljen račun za presežno količino in v naslednjih mesecih do konca naročniškega obdobja bo vsa poraba zaračunana za nazaj.

##### b. 2. primer:

Naročnik ima triletno naročniško obdobje in je pridobil 10 dodatnih pooblaščenih uporabnikov v okviru pooblastila IBM Marketing Cloud Additional User. Če naročnik pred koncem prvega 12-mesečnega obdobja omogoči več kot 10 pooblaščenih uporabnikov, mu bo naslednji mesec izstavljen račun za presežno količino in vso porabo do konca 12-mesečnega obdobja. Na koncu

vsakega 12-mesečnega obdobja bo števec porabe ponastavljen. Če naročnik pred koncem naslednjega 12-mesečnega obdobja omogoči več kot 10 pooblaščenih uporabnikov, mu bo v naslednjem mesecu izstavljen račun za presežno količino in vsa poraba v naslednjih mesecih bo zaračunana za nazaj, dokler števec porabe ne bo ponastavljen oziroma dokler ne poteče preostali del naročniškega obdobja.

### **3.4 Zaračunavanje plačila glede na uporabo**

Naročnik lahko uporablja ponudbo IBM Marketing Cloud Standard, izmerjeno s 1.000 dogodki, ponudbo IBM Marketing Cloud B2B Standard, izmerjeno v prirastkih po 10.000 zapisov baze podatkov, in ponudbo IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens, izmerjeno v prirastkih po 100.000 dogodkov na osnovi plačila glede na uporabo. Naročniku se zaračuna količina dogodkov ali zapisov baze podatkov, kot je primerno, ki jo porabi vsak mesec, in sicer po ceniku, navedenem v transakcijskem dokumentu.

## **4. Možnosti podaljšanja naročniškega obdobja za ponudbo IBM SaaS**

V naročnikovem dokazilu o upravičenosti je določeno, ali bo ponudba IBM SaaS ob izteku naročniškega obdobja podaljšana, pri čemer je obdobje označeno kot:

### **4.1 Samodejno podaljšanje**

Če je v naročnikovem dokazilu o upravičenosti navedeno, da je podaljšanje samodejno, lahko naročnik s pisnim zahtevkom, ki ga mora poslati IBM-ovemu prodajnemu predstavniku ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju najmanj devetdeset (90) dni pred iztekom naročniškega obdobja, ki je določeno v dokazilu o upravičenosti, odpove iztekajoče se naročniško obdobje ponudbe IBM SaaS. Če IBM ali IBM-ov poslovni partner pred iztekom naročniškega obdobja ne prejme takšnega obvestila o odpovedi, se iztekajoče se naročniško obdobje samodejno podaljša za obdobje enega leta ali naročniško obdobje, ki je enako izvornemu obdobju, navedenemu v dokazilu o upravičenosti.

### **4.2 Zahtevano podaljšanje**

Če je v dokazilu o upravičenosti določena vrsta podaljšanja "odpoved", se naročniku ob koncu naročniškega obdobja preneha zagotavljati ponudba IBM SaaS in onemogoči se mu tudi dostop do te ponudbe. Če želi naročnik uporabljati ponudbo IBM SaaS po izteku tega obdobja, mora oddati naročilo pri IBM-ovem prodajnem predstavniku, pri IBM-ovem poslovnem partnerju ali kupiti novo naročniško obdobje.

## **5. Tehnična podpora**

V času naročniškega obdobja je za ponudbo IBM SaaS in podporno programsko opremo (kar je ustrezno) na voljo tehnična podpora. Taka tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena ponudba.

## **6. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS**

### **6.1 Podporna programska oprema**

Ta ponudba IBM SaaS lahko vključuje podporno programsko opremo, ki jo zagotavlja IBM ali drug dobavitelj. Če naročnik prenese ali namesti katero koli podporno programsko opremo, s tem soglaša, da bo to podporno programsko opremo uporabljala samo za olajšanje ali omogočanje svojega dostopa do ponudbe IBM SaaS in njene uporabe in za noben drug namen. Če je podporni programski opremi v času namestitve ali prenosa priložena ločena licenčna pogodba (na primer IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs ("ILAN") oziroma pogodba podjetja IBM ali tretje osebe), je potrebno pri uporabi upoštevati določila take ločene pogodbe. Naročnik soglaša, da s sprejemom teh pogojev uporabe ali prenosom, namestitvijo oziroma uporabo podporne programske opreme sprejema take pogoje.

### **6.2 Varstvo podatkov EU**

Če osebne podatke naročnik omogoči za uporabo v ponudbi IBM SaaS, se v okviru razmerja med IBM-om in naročnikom šteje naročnik kot edini upravljavec osebnih podatkov, pri čemer naročnik imenuje IBM za obdelovalca, ki bo obdeloval takšne osebne podatke (izrazi so definirani v Direktivi 95/46/ES). IBM bo takšne osebne podatke obdeloval le v obsegu, ki je potreben za zagotavljanje ponudbe IBM SaaS v skladu s temi pogoji uporabe. IBM bo smiselno sodeloval z naročnikom pri naročnikovem izpolnjevanju vseh zakonskih zahtev, vključno z zagotavljanjem dostopa do osebnih podatkov naročniku. Naročnik soglaša, da IBM lahko iznese vsebino, ki je omogočena za uporabo v IBM SaaS, vključno z morebitnimi osebnimi podatki, prek državnih meja k IBM-u v Združenih državah Amerike. Če IBM spremeni način obdelave ali varstva osebnih podatkov in zaradi takšnih sprememb naročnik preneha biti skladen z

veljavno zakonodajo o varstvu podatkov, lahko naročnik prekine predmetno ponudbo IBM SaaS v 30 dneh od IBM-ovega obvestila o spremembi.

### **6.3 Izpeljane lokacije prejemanja storitev**

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki jih naročnik navede kot lokacije prejemanja storitev iz ponudbe IBM SaaS. IBM obračuna davke na podlagi poslovnega naslova naročnika, ki ga je naročnik navedel pri naročilu ponudbe IBM SaaS kot primarno lokacijo uporabe storitev, razen če naročnik IBM-u posreduje dodatne informacije o tem. Naročnik je odgovoren za zagotavljanje točnosti takih informacij in obveščanje IBM-a o morebitnih spremembah IBM.

### **6.4 Distribucijski sezname**

Naročnik v okviru ponudbe IBM SaaS ne bo uporabljal distribucijskih seznamov, ki bi vključevali osebe, ki niso privolile v vključitev na takšen seznam za namen prejemanja e-poštnih sporočil specifično od naročnika, razen če ima naročnik obstoječo poslovno ali osebno povezavo s takšnimi osebami. Uporaba seznamov ali podatkov, ki so bili generirani s pridruženimi trženjskimi praksami, je v vseh primerih izrecno prepovedana. Naročnik mora v vsakem sporočilu vključiti veljaven mehanizem za izključitev iz seznama.

### **6.5 Nadaljnja prodaja ni dovoljena**

Naročnikova uporaba ponudbe IBM SaaS je omejena na naročnika. Naročnik ne bo nadalje prodal ponudbe IBM SaaS ali zagotovil tretjim osebam (razen zaposlenim ali pogodbenikom, ki delujejo v naročnikovem imenu) dostopa do ponudbe IBM SaaS, če predhodno ne pridobi IBM-ovega pisnega soglasja.

### **6.6 Hranjenje podatkov**

Posamezni podatkovni elementi ponudbe IBM SaaS bodo na voljo v okviru IBM SaaS v naslednji obliki: e-poštna sporočila in vsebina, neuporabljene ali neaktivne baze podatkov in predloge – 450 dni; spletno sledenje za poznane obiskovalce – 180 dni; spletno sledenje za anonimne obiskovalce – 30 dni; in univerzalna vedenja – 180 dni ("obdobje hranjenja podatkov"). Ti podatkovni elementi se lahko odstranijo iz IBM-ovega omrežja in sistemov, ko obdobje hranjenja podatkov poteče; v vsakem primeru lahko IBM uniči vse kopije teh podatkovnih elementov in morebitne druge naročnikove podatke po 30 dneh od prekinitve ali poteka naročniškega obdobja. Naročnik bo obdržal varnostne kopije celotne vsebine, zagotovljene za uporabo v povezavi s ponudbo IBM SaaS.

### **6.7 Obvestila glede programske kode drugih ponudnikov**

IBM SaaS vključuje naslednjo programsko kodo, ki je ni dovoljeno uporabljati za zlonamerne namene: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson in packtag.

## Dodatek A

IBM Marketing Cloud, platforma za digitalno trženje v oblaku, omogoča tržnim podjetjem, da dosežejo donosnost naložb (ROI) prek naslednjih ključnih zmogljivosti:

- Zasnova in avtomatizacija konsistentnih izkušenj prek e-poštne, mobilne, spletne in družbenih kanalov.
- Uporaba analitike za pospeševanje trženjskih odločitev in sodelovanja strank.
- Izboljšanje donosnosti naložb (ROI) prek platforme za digitalno trženje v oblaku, ki se integrira z drugimi viri podatkov stranke in aplikacijami.

Ponudba IBM Marketing Cloud vključuje naslednje nove pakete in storitve z rešitvami, ki se preslikajo v potrebe tržnih podjetij, da poenostavijo postopek nakupa.

### 1. IBM Marketing Cloud Standard

Ponudba IBM Marketing Cloud Standard pomaga tržnim podjetjem bolje razumeti vedenje strank in omogočiti personalizirane interakcije z večjo hitrostjo pretvorbe.

- Marketing Database: zbiranje obsežnih podatkov strank v enem viru in njihova uporaba za avtomatizirane kampanje in personalizirano komunikacijo.
- Segmentation: uporaba podatkov o vedenju, profilih in preferencah ter drugih podatkov za poizvedovanje in omejitve ciljnega občinstva. Izbirno je mogoče te poizvedbe segmentacije integrirati s trženjskimi strategijami za zagotavljanje izredno zanimive, personalizirane vsebine ciljnemu občinstvu.
- Content Builder: intuitivni spletni urejevalnik, ki omogoča ustvarjanje in urejanje vsebine v aplikaciji, z dostopom 'pokaži-in-klikni' do funkcij, kot so sledenje povezavam, personalizacija, dinamična vsebina in še več.
- Dynamic Content: izdelava sporočil neposredno v telesu sporočila, ki so relevantna za posamezno stranko, z uporabo intuitivnega vmesnika 'pokaži-in-klikni'.
- A/B Testing: pošiljanje preskusne e-pošte za preizkušanje vrstice zadeve, imena pošiljatelja ali elementov vsebine; ugotavljanje, kateri element ima najboljši odziv, in pošiljanje najboljše e-pošte stikom.
- Email: ustvarjanje in pošiljanje e-pošte z vsebino, ki je relevantna in zanimiva.
- Mobile Push: dostava personaliziranih sporočil z združevanjem podatkov mobilne aplikacije in obogatene informacije o profilu porabnika.
- Social Share: skupna raba trženjskih e-poštne sporočil v družbenih omrežjih in izdelava podrobnih rezultatov poročila.
- Landing Page: dostop 'pokaži-in-klikni' za ustvarjanje strani, značilnih za kampanjo, in spletnih obrazcev po meri.
- Behavioral Analytics: spreminjanje rezultatov e-pošte za ugotavljanje trendov in ciljanje segmentov strank; določanje segmentov strank in izbira metrike za ustvarjanje poročil z več zavihki in tabelami ter nato spreminjanje poročil z dodajanjem ali odstranjevanjem polj, spreminjanjem metrike ter razvrščanjem in razporejanjem stolpcev.
- Campaign Reports: ustvarjanje zbirnih in podrobnih informacij za poročanje o e-pošti, ki se pošilja strankam. Metrika za poročanje vključuje odprtja, pretvorbe, obogatene medije, posredovanja in dostop do podatkov o številu klikov.
- Email Insights: uporabnikom omogoča predogled videza in občutka e-pošte z več različnimi odjemalci elektronske pošte ter sledenje uporabi odjemalcev elektronske pošte v poštne seznamih, kar pomaga optimizirati programe za elektronsko pošto za določene naprave in odjemalce elektronske pošte, ki jih naročniki uporabljajo. V naročnino je vključenih 200.000 odprtih e-pošt. 'Odpri e-pošta' je registrirana vsakič, ko prejemnik prejme e-pošto od naročnika in prejemnik e-pošte odpre elektronsko sporočilo. V naročnino je vključenih 50 predogledov e-pošte. 'Predogled e-pošte' je registriran vsakič, ko naročnik tej funkciji predloži predlogo e-pošte v predogled. Aplikacija Email Insights vključuje tehnološke komponente, ki jih zagotavlja podjetje Litmus. Če poleg tega

naročnikove potrebe presegajo število predogledov e-pošte ali odprtih e-pošt, ki jih zagotavlja kupljeni paket, lahko naročnik razširi količino, za katero ima pooblastila, in sicer tako, da kupi ponudbo IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens v prirastkih po 100.000 na osnovi posameznega dogodka, kot je primerno.

- IBM Marketing Cloud Orientation je osnovni izobraževalni paket za ponudbo IBM Marketing Cloud. Zagotavlja podroben opis funkcij in zmogljivosti ponudbe Marketing Cloud ter uvod v model Customer Engagement Model. Orientacijski paket vključuje začetno naročnino za ponudbo Marketing Cloud in ga je treba dokončati pred začetkom zahtevane storitve uvajanja. Paket je na voljo kot samopostrežna ponudba ter vključuje videoposnetke in spletne posnetke.

V naročnino za to ponudbo IBM SaaS je vključeno naslednje:

- a. pet (5) pooblaščenih uporabnikov;
- b. deset (10) aktivnih programov;
- c. 250 tisoč trženjskih interakcij, kar vključuje tako e-poštna sporočila kot mobilna potisna sporočila; če so zahtevane dodatne trženjske interakcije, mora naročnik kupiti pooblastila za ponudbo IBM Marketing Cloud Standard Additional Marketing Interactions v prirastkih po 1.000 na osnovi posameznega dogodka; ter
- d. 200 tisoč odprtih e-sporočil aplikacije Email Insights.

## 2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

IBM Marketing Cloud B2B Standard pomaga tržnim podjetjem pri zajemanju, kvalificiranju in gojenju razmerij s potencialnimi strankami z namenom boljše uskladitve trženja s prodajo za večji prihodek. Ta ponudba IBM SaaS vključuje naslednje funkcije:

- Vse funkcije, ki so na voljo s ponudbo IBM Marketing Cloud Standard
- Avtomatizacija trženja
- Lead Nurturing: ustvarjanje trženjskih kampanj prek graditelja vizualnih kampanj; pošiljanje avtomatiziranih sporočil ali vnos v program za gojenje razmerij s potencialnimi strankami, ko se potencialna stranka usmeri na neko trženjsko pot ali izvede določeno dejanje.
- Single Scoring Model: razvrščanje strank in možnih kupcev na podlagi kriterijev nakupovanja, demografskih podatkov in vedenja, kot so obiski spletnih mest, pošiljanje obrazcev in interakcija prek sporočil, ali na podlagi časovnih komponent, vključno s kratko časovno oddaljenostjo in pogostostjo. Na osnovi točkovanja funkcije avtomatiziranega trženja preusmerijo stranke in možne kupce v ustrezno nadaljnjo obravnavo.
- Progressive Forms: zmanjšanje opustitve obrazcev in izdelava profila stika skozi čas, s progresivnimi spletnimi obrazci, ki kažejo različna vprašanja vsakič, ko stik obiše spletno mesto ali pristajalno stran.
- Digital Behavior Tracking: spremljanje, kako poteka interakcija med naročnikom in stiki prek spleta, na primer prek izračunov, klepetov v živo, družabnih gumbov in še več; uporaba teh vedenj dogodkov za spletno sledenje po meri za namen premeščanja stika v trženjski program ali model vedenjskega točkovanja.
- Customer Relationship Management (CRM) Integration: integracija s sistemi CRM neodvisnih ponudnikov, kar vključuje Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, NetSuite in Sugar CRM.

V naročnino za to ponudbo IBM SaaS je vključeno naslednje:

- a. pet (5) pooblaščenih uporabnikov;
- b. deset (10) aktivnih programov;
- c. en (1) model točkovanja;
- d. 50.000 zapisov baze podatkov. Če so potrebni dodatni zapisi baze podatkov, mora naročnik kupiti dodatne zapise ponudbe IBM Marketing Cloud B2B Standard v prirastkih po 10.000 zapisov baze podatkov; in
- e. 200 tisoč odprtih e-sporočil aplikacije Email Insights.

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

IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning zagotavlja podjetje Allocadia, IBM-ov neodvisni partner, ki ponuja naslednje zmogljivosti, ki jih je mogoče kupiti za uporabo s ponudbo Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, IBM Silverpop Engage in IBM Campaign. Funkcije vključujejo:

- Načrtovanje: ustvarjanje in skupna raba načrtov za uskladitev poslovne strategije, napoved donosnosti naložbe in predvidevanje vpliva na prihodek.
- Načrtovanje proračuna: ustvarjanje in upravljanje globalnih proračunov v poljubni valuti brez nerodnih, nepovezanih preglednic (na globalni/regionalni ravni ali usmerjeno v produkt).
- Zmogljivost: vizualizacija, analiza in optimizacija porabe; sprejemanje pametnejših odločitev pri povezovanju načrtov in proračunov s podatki CRM ter finančnimi in trženjskimi podatki.

V naročnino na to ponudbo IBM SaaS je vključeno naslednje:

- pet (5) pooblaščenih uporabnikov; in
- en (1) spojnik.

Če naročnik potrebuje dodatne pooblaščen uporabnike poleg tistih, ki so zagotovljeni z osnovno storitvijo, lahko kupi ponudbo IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users. Če naročnik potrebuje dodatne spojnike za uporabo z osnovno storitvijo, lahko kupi ponudbo IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector.

### 4. Ponudbe storitve nastavitve

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services združuje zagotavljanje in usposabljanje, ki sta zasnovana tako, da omogočata uporabnikom konfiguriranje in uporabo ponudb v okviru ponudbe Marketing Cloud Standard. Ta storitev, ki je na voljo oddaljeno, se zahteva z začetno naročnino za ponudbo Marketing Cloud. Naročnikom je dodeljen svetovalec za uvajanje, ki jih vodi skozi postopek uvajanja s pomočjo številnih oddaljenih sestankov in posnetkov sej učenja prek spleta. Storitve uvajanja vključujejo zagotavljanje, konfiguracijo in nastavitve, usposabljanje ter vprašanja in odgovore.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services združuje zagotavljanje in usposabljanje, ki sta zasnovana tako, da omogočata uporabnikom konfiguriranje in uporabo ponudb v okviru ponudbe Marketing Cloud B2B Standard. Ta storitev, ki je na voljo oddaljeno, se zahteva z začetno naročnino za ponudbo Marketing Cloud B2B Standard. Organizacijam je dodeljen svetovalec za uvajanje, ki jih vodi skozi postopek uvajanja s pomočjo številnih oddaljenih sestankov in posnetkov sej učenja prek spleta. Storitve uvajanja vključujejo zagotavljanje, konfiguracijo in nastavitve, usposabljanje ter vprašanja in odgovore.
- Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services je storitev usposabljanja, ki je zasnovana tako, da omogoča uporabnikom konfiguriranje in uporabo ponudb v okviru ponudbe IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning. Ta storitev, ki je na voljo oddaljeno, se zahteva ob nakupu ponudbe IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users. Organizacijam je dodeljen svetovalec za usposabljanje, ki jim pomaga pri uporabi izboljšane prilagoditve poročil in nadzorne plošče s pomočjo številnih oddaljenih sestankov in posnetkov sej učenja prek spleta. Storitve uvajanja vključujejo zagotavljanje, konfiguracijo in nastavitve, usposabljanje ter vprašanja in odgovore.

## Dodatek B

IBM za ponudbo IBM SaaS zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev ("SLA"). Naročnik razume, da ta pogodba o ravni storitev ne predstavlja jamstva.

### 1. Definicije

- a. **Nerazpoložljivost aplikacije** je obdobje, v katerem uporabniki delov aplikacijskega vmesnika, ki jih gosti IBM, ne morejo uporabljati vseh vidikov storitve, za katere imajo ustrezna dovoljenja. "Nerazpoložljivost" se ne pojavi, kadar lahko kateri koli uporabnik uporablja kateri koli vidik storitve, za katerega ima potrebna dovoljenja.
- b. **Dobropis za razpoložljivost** je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za potrjen zahtevek. Dobropis za razpoložljivost bo uveljavljen v obliki knjiženja v dobro ali popusta pri prihodnjem računu za stroške naročnine za storitev.
- c. **Zahtevek** je zahtevek, ki ga pri IBM-u vloži naročnik v skladu s to pogodbo o ravni storitev za raven storitve, ki v pogodbenem mesecu ni bila izpolnjena.
- d. **Pogodbeni mesec** je vsak polni mesec v obdobju storitve, ki se šteje od 0:00 po vzhodnem standardnem času (EST) prvega dne v mesecu do 23:59 po vzhodnem standardnem času (EST) zadnjega dne v mesecu.
- e. **Nerazpoložljivost obdelave podatkov** je obdobje, v katerem storitev ne more zbirati podatkov prek elementov storitve za obdelavo.
- f. **Nerazpoložljivost** je nerazpoložljivost aplikacije in/ali nerazpoložljivost obdelave podatkov. Poleg tega nerazpoložljivost vključuje časovno obdobje, v katerem ponudba IBM SaaS ne more pošiljati ali prejemati podatkov prek elementov za obdelavo podatkov ponudbe IBM SaaS. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem ponudba IBM SaaS ni na voljo zaradi:
  - (1) načrtovanega ali najavljenega izpada zaradi vzdrževanja;
  - (2) dogodkov ali vzrokov, na katere IBM nima vpliva (npr. naravna nesreča, izpad interneta, nujno vzdrževanje, dejanja ali nedejanja ponudnika internetnih storitev ali telekomunikacijskega operaterja itd.);;
  - (3) težav z aplikacijami, opremo ali podatki naročnika ali tretjih oseb;
  - (4) naročnikove nezmožnosti upoštevanja zahtevanih konfiguracij sistema in podprtih platform za dostop do storitve; ali
  - (5) IBM-ove skladnosti z morebitnimi zasnovami, specifikacijami ali navodili, ki jih IBM-u zagotovi naročnik ali tretja oseba v imenu naročnika.
- g. **Dogodek** je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.
- h. **Storitev** je ponudba IBM SaaS, na katero se nanaša ta pogodba o ravni storitev.
- i. **Raven storitve** je v nadaljevanju opisan standard, s katerim IBM meri raven storitve, ki jo zagotavlja v tej pogodbi o ravni storitev.

### 2. Dobropisi za razpoložljivost

- a. Za predložitev zahtevka mora naročnik pri IBM-ovi službi za tehnično podporo za vsak dogodek vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1 (kot je določeno spodaj v razdelku o tehnični podpori), in sicer v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na njegovo uporabo storitev v oblaku. Naročnik mora podati vse potrebne informacije o dogodku in IBM-u smiselno pomagati pri diagnosticiranju in razrešitvi dogodka.
- b. Naročnik mora predložiti zahtevek za dobropis za razpoložljivost najpozneje v treh (3) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca, v katerem je prišlo do zahtevka.
- c. Dobropisi za razpoložljivost temeljijo na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjeni od trenutka, ko je naročnik prijavil, da je bil prvič prizadet zaradi nerazpoložljivosti. Če naročnik istočasno prijavi dogodek nerazpoložljivosti aplikacije in dogodek nerazpoložljivosti obdelovanja podatkov, bo IBM to prekrivanje obravnaval kot eno obdobje nerazpoložljivosti in ne kot dve ločeni obdobji nerazpoložljivosti. Za vsak veljaven zahtevek bo IBM na podlagi spodnje tabele uveljavil najvišji



veljavni dobropis za razpoložljivost, ki ustreza doseženi ravni storitve v vsakem pogodbenem mesecu. IBM ne bo odgovoren za več dobropisov za razpoložljivost za isti dogodek v istem pogodbenem mesecu.

- d. Skupni dodeljeni dobropisi za razpoložljivost za posamezni pogodbeni mesec v nobenem primeru ne bodo presegali 20 odstotkov (20 %) ene dvanajstine (1/12) letnega zneska, ki ga naročnik plača IBM-u za storitev.

### 3. Ravni storitve

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS tekom pogodbenega meseca

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Dobropis za razpoložljivost (odstotek mesečne naročnine za pogodbeni mesec, ki je predmet zahtevka)
99 %–99,949 %	2 %
98 %–98,999 %	5 %
97 %–97,999 %	10 %
Manj kot 97,000 %	20 %

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu minus (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 50 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 50 minut nerazpoložljivosti = 43.150 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu	= 2 % dobropisa za razpoložljivost za 99,884 % dosežene ravni storitve
---	--

### 4. Druge informacije o tej pogodbi o ravni storitev

Ta pogodba o ravni storitev je na voljo le IBM-ovim naročnikom in ne velja za zahtevke, ki jih predložijo uporabniki, gosti, udeleženci in pooblaščenici povabljenici storitve, kot tudi ne za storitve beta ali preizkusne storitve, ki jih zagotavlja IBM. Ta pogodba o ravni storitev velja le za storitve, ki so v produkcijski uporabi. Ne velja za neprodukcijska okolja, kar med drugim vključuje preizkušanje, obnovitev po hudi napaki, zagotavljanje kakovosti ali razvoj.