

## IBM Marketing Cloud

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů IBM: podmínek užívání - Podmínek specifických pro nabídku IBM SaaS ("Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS") a z dokumentu nazvaného IBM podmínky užívání - Všeobecné podmínky ("Všeobecné podmínky"), které jsou dostupné na následující adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání.

Podmínky užívání se řídí podmínkami Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

### 1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky IBM SaaS:

- IBM Marketing Cloud Standard
- IBM Marketing Cloud – Additional Marketing Interactions
- IBM Marketing Cloud B2B Standard
- IBM Marketing Cloud B2B – 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
- IBM Marketing Cloud Enterprise
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise
- IBM Marketing Cloud Social Audiences
- IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

### 2. Metriky poplatků

IBM SaaS je prodávána na základě níže uvedených metrik poplatků, jak je uvedeno v Transakčním dokumentu:

- Přístup** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Přístup znamená oprávnění k užívání IBM SaaS. Zákazník je povinen získat jediné oprávnění pro Přístup, aby mohl užívat IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup k nabídce IBM SaaS jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup k IBM SaaS během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- Připojení** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Připojení je spojení nebo asociování databáze, aplikace, serveru nebo jiného typu zařízení s IBM SaaS. Je nutno získat takový počet oprávnění, který bude postačující pro pokrytí celkového počtu Připojení, jež byla nebo jsou vytvořena k IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu.

- d. **Záznam databáze** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Záznam databáze je kolekce polí v databázi souvisejících s jednou entitou a přístupných jako jedna jednotka. Každé oprávnění Záznam tisíce databází představuje jeden tisíc Záznamů databáze. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění pro Záznam tisíce dokumentů, který bude pokrývat celkový počet Záznamů databáze dostupných ke zpracování prostřednictvím nabídky IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákaznickově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- e. **Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných a/nebo školicích služeb vztahujících se k IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.
- f. **Událost** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Oprávnění pro událost jsou založena na počtu výskytů specifické události související s užíváním IBM SaaS. Oprávnění pro událost jsou specifická pro IBM SaaS a typ události nesmí být změněn, vyměněn nebo agregován s jinými oprávněními pro událost jiné IBM SaaS nebo jiného typu události. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou událost, která se vyskytne během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

Při získávání oprávnění pro Události se jako Událost počítá následující:

(1) Marketingová interakce

Marketingová interakce je příchozí nebo odchozí kontakt/komunikace. Příklady této komunikace jsou e-mailová zpráva, mobilní push notifikace, zpráva aplikace zařízení, obsah zobrazený v prohlížeči, imprese na sociálních médiích a cíl reklamy. Mohou souviset s anonymními nebo známými návštěvníky či zákazníky.

(2) Potvrzení otevření e-mailu

Potvrzení otevření e-mailu je registrováno pokaždé, když příjemce e-mailu obdrží e-mail od Zákazníka a otevře jej.

(3) Kontakt

Kontakt je Událost související se zasláním kontaktních údajů prostřednictvím funkce Social Audiences na příslušnou sociální platformu.

- g. **Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Instance je přístup ke specifické konfiguraci IBM SaaS. Pro každou Instanci IBM SaaS zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

### 3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

#### 3.1 Poplatky za nastavení

Platí jednorázový poplatek za počáteční nastavení ve výši a s fakturačním obdobím uvedenými v Transakčním dokumentu. Na základě zvolené nabídky IBM SaaS příslušná povinná služba nastavení umožní Zákazníkovi používat zvolenou nabídku IBM SaaS. Dostupné služby nastavení jsou následující:

- IBM Marketing Cloud Standard – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Enterprise – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud – Onboarding Services Upgrade

Následující služba nastavení bude účtována podle sazby a fakturačního období uvedeného v Transakčním dokumentu, jsou-li objednána oprávnění Autorizovaného uživatele pro IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users.

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services

### 3.2 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu může být posouzen na poměrném základě.

### 3.3 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání služby IBM SaaS Zákazníkem během období měření překročí oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude Zákazníkovi takové překročení limitu vyfakturováno v souladu s podmínkami uvedenými v Transakčním dokumentu.

Zákazníkovi bude IBM účtovat poplatky za překročení limitu za každý měsíc dodatečně, a to za sazbu uvedenou v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) po dosažení celkové výše. Tyto poplatky za překročení limitu jsou splatné společně se základním měsíčním poplatkem za oprávnění.

Pokud je Období registrace delší než 12 měsíců, bude celkový počet oprávnění založen na 12 měsíčních obdobích měření. Celkový počet se po uplynutí 12. měsíčního období měření resetuje na nulu. Poplatky za překročení limitu za dalších 12 měsíčních období měření budou účtovány až poté, co skutečné využití zpráv překročí celkový počet zpráv v rámci oprávnění za všech 12 měsíčních období měření.

V případě Zákazníků, kteří využívají období navýšení, se každé období považuje za období registrace a platí stejné principy.

Pokud je Období registrace kratší než 12 měsíců nebo v Období registrace zůstává méně než 12 měsíčních období, použije se pro celkový počet zpráv v rámci oprávnění počet měsíčních oprávnění, která v rámci registrace zůstala.

#### a. Příklad 1:

Zákazník má Období registrace v délce 12 měsíců a získal 10 dalších autorizovaných uživatelů v rámci oprávnění IBM Marketing Cloud Additional User. Pokud Zákazník povolí více než 10 autorizovaných uživatelů před koncem 12měsíčního období registrace, bude mu následující měsíc účtováno množství nad rámec limitu a veškeré používání v nadcházejících měsících bude účtováno dodatečně do konce Období registrace.

#### b. Příklad 2:

Zákazník má Období registrace v délce tři let a získal 10 dalších autorizovaných uživatelů v rámci oprávnění IBM Marketing Cloud Additional User. Pokud Zákazník povolí více než 10 autorizovaných uživatelů před koncem prvního 12měsíčního období, bude mu následující měsíc účtováno množství nad rámec limitu a veškeré používání do konce 12měsíčního období. Na konci každého 12měsíčního období bude počet použití vynulován. Pokud Zákazník povolí více než 10 autorizovaných uživatelů před koncem dalšího 12měsíčního období, bude mu následující měsíc účtováno množství nad rámec limitu a veškeré používání v nadcházejících měsících bude účtováno dodatečně, dokud nebude počet použití vynulován, nebo do konce zbývajících Období registrace.

### 3.4 Poplatky typu Pay Per Use

Zákazník smí produkty IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud Social Audiences a IBM Marketing Cloud Enterprise užívat na základě každých naměřených 1 000 Událostí, produkty IBM Marketing Cloud B2B Standard a IBM Marketing Cloud B2B Enterprise na základě přírůstků po 10 000 Záznamech databáze a produkt IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens na základě přírůstků po 100 000 Událostí na základě Pay Per Use. Zákazníkovi budou účtovány Události nebo Záznamy databáze využité každý měsíc podle sazby uvedené v Transakčním dokumentu.

## 4. Volby obnovení Období registrace IBM SaaS

Smluvní období pro poskytování IBM SaaS začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě IBM SaaS, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se IBM SaaS obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude nabídka IBM SaaS automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude nabídka IBM SaaS dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. IBM SaaS zůstane po ukončení takového 90denního období na konci kalendářního měsíce k dispozici.

## 5. Technická podpora

Technická podpora pro službu IBM SaaS a pro Aktivační software (je-li to relevantní) je poskytována během Období registrace. Taková technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
1	<b>Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby:</b> Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do jedné hodiny	24 hodin, 7 dní v týdnu
2	<b>Významný dopad na obchodní činnost:</b> Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo hrozí nedodržení obchodních termínů.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
3	<b>Mírný dopad na obchodní činnost:</b> Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
4	<b>Minimální dopad na obchodní činnost:</b> Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

## 6. Dodatečné podmínky pro nabídky IBM SaaS

### 6.1 Aktivační software

Jestliže se při instalaci nebo stahování Aktivačního softwaru zobrazí samostatná licenční smlouva (například Mezinárodní licenční smlouva IBM pro programy bez záruky - "ILAN" nebo jiná licenční smlouva od IBM nebo nějaké třetí strany), bude se taková smlouva vztahovat na užívání Aktivačního softwaru. Pokud se na Aktivační software nevztahuje žádná licenční smlouva, použijí se tyto Podmínky užívání.

### 6.2 Ochrana údajů v EU

Pokud Zákazník poskytuje IBM SaaS Osobní údaje jako mezi Zákazníkem a IBM, Zákazník jako výhradní kontrolor určí IBM jako zpracovatele ke zpracování (tyto pojmy jsou definovány ve směrnici EU 95/46/ES) Osobních údajů. IBM bude takové Osobní údaje zpracovávat pouze v rozsahu požadovaném ke zpřístupnění nabídky IBM SaaS v souladu s těmito Podmínkami užívání. IBM bude se Zákazníkem přiměřeně spolupracovat při jeho plnění právních požadavků, včetně zpřístupnění Osobních údajů Zákazníkovi. Zákazník vyjadřuje souhlas s tím, že IBM smí zpracovávat Obsah poskytovaný IBM SaaS, včetně jakýchkoli Osobních údajů, přes hranice pro IBM v USA. Pokud IBM změní způsob, jakým zpracovává nebo zabezpečuje Osobní údaje a tato změna způsobí, že Zákazník nedodrží právní předpisy na ochranu osobních údajů, které se na něj vztahují, smí aktuální registraci pro dotčenou službu IBM SaaS ukončit, a to na základě písemné žádosti odeslané IBM do třiceti (30) dní od okamžiku, kdy IBM změnu oznámila.

### 6.3 Lokality, v nichž jsou využívány výhody

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kterou(é) Zákazník uvedl jako místo, kde využívá výhod služeb IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání služby IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, pokud Zákazník IBM neposkytne doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

## 6.4 Soulad s Pravidly Safe Harbor

IBM je vázána Pravidly mezi Spojenými státy a Evropskou unií Safe Harbor Framework, která vydalo Ministerstvo obchodu USA a která se týká shromažďování, zpracovávání a uchování informací shromážděných z Evropské unie. Další informace o Pravidlech Safe Harbor nebo přístup k příslušnému prohlášení IBM najdete na adrese <http://www.export.gov/safeharbor/>.

## 6.5 Distribuční seznamy

Zákazník nebude s nabídkou IBM SaaS používat žádné distribuční seznamy zahrnující osoby, které nedaly k zahrnutí na takový seznam pro účely příjmu sdělení konkrétně od Zákazníka souhlas, pokud Zákazník s těmito osobami nemá stávající obchodní či osobní vztah. Používání seznamů nebo dat generovaných prostřednictvím marketingových postupů dceřiných společností je ve všech případech výslovně zakázáno. Zákazník musí do každé zprávy zahrnout platný mechanismus odhlášení.

## 6.6 Zákaz dalšího prodeje

Právo Zákazníka na používání IBM SaaS platí výhradně pro osobu Zákazníka. Zákazník nebude IBM SaaS dále prodávat ani k ní neposkytne přístup třetím stranám (mimo zaměstnanců nebo smluvních partnerů pracujících jménem Zákazníka) bez předchozího písemného souhlasu IBM.

## 6.7 Mobilní push notifikace

Události v rámci Marketingové interakce související s mobilními push notifikacemi zahrnují jednoduché push notifikace, jednoduché push notifikace v rámci aplikace, formátované push notifikace a notifikace příchozí pošty. Jednoduché push notifikace, notifikace v rámci aplikace a formátované notifikace se počítají jako jedna Marketingová interakce na jedno zařízení v okamžik odeslání. Notifikace příchozí pošty se počítají jako jedna Marketingová interakce pro každý aplikační klíč, kterému jsou zaslány.

Výpočet Marketingových interakcí souvisejících s mobilními push notifikacemi zahrnuje počet mobilních push notifikací zaslaných na zařízení, která potlačují mobilní push notifikace, a počet mobilních push notifikací zaslaných na zařízení poté, co byla aplikace odinstalována. IBM bude pravidelně využívat služby poskytování zpětné vazby Apple a Google a aktualizovat push notifikace zaslané na základě odinstalací. Zákazník je odpovědný za určení potřebného počtu oprávnění k Událostem pro Marketingové interakce, které zahrnují push notifikace.

## 6.8 Duplicate Message Send

Duplicate Message Send je dodatečná funkce registrace povolená na úrovni organizace. Registrovaný Zákazník může tuto funkci vypnout a zapnout. E-mailové adresy zadané Zákazníkem pro příjem duplicitní zprávy budou zadány jako adresy slepé kopie a nebudou pro příjemce e-mailu Zákazníka viditelné. Příjemce duplicitní zprávy Zákazníka lze změnit. Pokud duplicitní e-mail nelze na adresu slepé kopie doručit, IBM nebude schopna duplicitní e-mail znovu odeslat.

## 6.9 Uchování dat

V rámci nabídky IBM SaaS budou k dispozici specifické datové prvky nabídky IBM SaaS: e-mailové zprávy a obsah, nepoužité nebo neaktivní databáze a šablony – 450 dní; sledování webu pro známé návštěvníky – 180 dní; sledování webu pro anonymní návštěvníky – 30 dní a univerzální chování - 180 dní ("Doba uchování dat"). Tyto datové prvky mohou být ze sítě a systémů IBM odebrány po vypršení Doby uchování dat a IBM je oprávněna kdykoli zničit všechny kopie těchto datových prvků a ostatní související Data Zákazníka, a to 30 dní od ukončení nebo vypršení Období registrace. Zákazník si uchová záložní kopie veškerého obsahu poskytovaného k použití v souvislosti s nabídkou IBM SaaS.

## 6.10 Oznámení o kódu třetích stran

IBM SaaS zahrnuje následující software, který nesmí být použit pro nevhodné účely: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson a packtag.

## 6.11 Verze v jiných jazycích než v angličtině

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že přístup k jakékoli verzi služby IBM SaaS v jiném než anglickém jazyce a její používání může využívat funkce technologického partnera třetí strany, translations.com, pro účely překladu uživatelského rozhraní. Při použití verze služby IBM SaaS v jiném než anglickém jazyce může uživatelské rozhraní IBM SaaS předávat data Zákazníka a obsah přístupný prostřednictvím uživatelského rozhraní IBM SaaS nešifrovaně prostřednictvím systémů translations.com vyhrazených pro IBM SaaS, a to pro účely překladu uživatelského rozhraní na žádost Zákazníka.

## Příloha A

IBM Marketing Cloud, cloudová digitální marketingová platforma, umožňuje marketérům dosáhnout návratnosti investic prostřednictvím následujících klíčových funkcí:

- Návrh a automatizace konzistentního prostředí napříč více kanály prostřednictvím e-mailů, mobilních zařízení, webu a sociálních sítí.
- Využití analýz k podpoře marketingových rozhodnutí a zapojení zákazníka.
- Zvýšení návratnosti investic prostřednictvím cloudové digitální platformy, kterou lze integrovat s ostatními datovými zdroji a aplikacemi zákazníků.

IBM Marketing Cloud zahrnuje následující nové balíčky a služby založené na řešení, které odpovídají potřebám marketérů a zjednodušují proces nákupu.

### 1. IBM Marketing Cloud Standard

IBM Marketing Cloud Standard pomáhá marketérům lépe pochopit chování zákazníků a poskytovat personalizované interakce s vyššími mírami konverze. Tato nabídka je dostupná na základě registrace a na základě užívání Pay Per Use.

- Marketingová databáze: Shromažďujte komplexní zákaznická data v jediném zdroji a využijte je k podpoře automatických kampaní a personalizovaných komunikací.
- Segmentace: Využívejte údaje o chování, profilu a preferencích a další data k dotazování a upřesnění své cílové skupiny. Tyto segmentační dotazy můžete volitelně integrovat se svými marketingovými strategiemi a svému cílovému publiku poskytovat poutavý a personalizovaný obsah.
- Nástroj pro vytváření obsahu: Intuitivní webový editor vám umožňuje vytvářet a upravovat obsah v aplikaci. Funkce, jako sledování odkazů, personalizace, dynamický obsah a další, jsou dostupné jediným klepnutím.
- Dynamický obsah: Vytvářejte přímo v textu zprávy, které jsou relevantní a specifické pro jednotlivé zákazníky, za použití intuitivního rozhraní ovládaného umístěním kurzoru a klepnutím.
- Testování A/B: Zasílejte zkušební e-maily za účelem testování předmětu, jména odesílatele nebo prvků obsahu; zjistěte, které prvky mají nejlepší odezvu, a e-maily s nejlepšími výsledky rozesílejte kontaktům.
- E-mail: Vytvářejte a odesílejte e-maily s relevantním a poutavým obsahem.
- Mobilní zprávy push: Zasílejte personalizované zprávy kombinací dat mobilních aplikací s obsáhlými informacemi o profilech spotřebitelů.
- Sdílení na sociálních sítích: Sdílejte e-mailová marketingová sdělení na sociálních sítích a generujte podrobné výsledky reportů.
- Progresivní formuláře: Snižte míru opuštění formuláře a průběžně vytvářejte profily kontaktů s progresivními webovými formuláři, které zobrazí různé otázky vždy, když kontaktní osoba navštíví web nebo vstupní stránku.
- Digitální sledování chování: Monitorujte, jak s Vámi kontaktní osoby komunikují online, například pomocí kalkulaček, živých konverzací a tlačítek v sociálních sítích. Využijte tato uživatelská chování webového sledování událostí a přesuňte kontaktní osobu do marketingového programu nebo modelu přiřazení skóre na základě chování.
- Cílová stránka: Přístup „ukázat a kliknout“ pro vytvoření stránek specifických pro danou kampaň a vlastní webové formuláře.
- Behaviorální analýzy: Manipulujte výsledky e-mailů s cílem identifikovat trendy a segmenty cílových zákazníků; definujte zákaznické segmenty a vybírejte metriky pro vytváření kontingenčních tabulek a reportů a poté v reportech přidávejte nebo odebírejte pole, měňte metriky a řadte sloupce.
- Reporty kampaní: Vytvářejte v rámci reportingu souhrnné a podrobné informace o e-mailech odeslaných zákazníkům. Metriky v rámci reportingu zahrnují otevření, konverzace, formátovaná média, přeposílání a přístup k datům po klepnutí.

- Email Insights: Umožňuje uživatelům zobrazit náhled zpráv za účelem udělení si představy o jejich efektu, v rámci několika různých e-mailových klientů, sledovat využití e-mailového klienta v rámci seznamů příjemců a optimalizovat tak e-mailové programy pro konkrétní zařízení a e-mailové klienty, které zákazníci používají. Email Insights zahrnuje technologické komponenty poskytnuté společností Litmus.
- Journey Designer: Nástroj pro vytváření vizuálních návrhů, který marketérům umožňuje spolupracovat na zmapování cesty zákazníka a sdílet ji v rámci jejich týmu.
- Universal Behavior Exchange: Aktivační technologie, která zákazníkům umožňuje publikovat data v rámci IBM Marketing Cloud a registrovat se k odběru dat z integrovaných aplikací třetích stran.
- Social Audiences: Marketingová aplikace pro sociální média, která zákazníkům umožňuje obesílat specifické okruhy veřejnosti a související reklamy na sociální sítě a média za účelem marketingu pro specifické nebo pravděpodobné okruhy veřejnosti.
- IBM Marketing Cloud Orientation je základní vzdělávací balíček pro IBM Marketing Cloud. Poskytuje obsáhlý popis funkcí a možností produktu Marketing Cloud a také úvod k modelu Customer Engagement Model. Orientační balíček je zahrnutý do úvodní registrace produktu Marketing Cloud a měl by být dokončen před zahájením požadované vstupní služby. Poskytován je jako samoobslužná nabídka a zahrnuje videa a webové záznamy.

Do poplatku za registraci této nabídky IBM SaaS jsou zahrnuty následující položky:

- a. Pět (5) Autorizovaných uživatelů;
- b. Deset (10) aktivních programů;
- c. 250 tisíc Marketingových interakcí za měsíc s celkovým ročním limitem 3 miliony Marketingových interakcí;
- d. Neomezený počet Záznamů databáze;
- e. Pět (5) tisíc Událostí typu Kontakt v Social Audiences měsíčně;
- f. 200 tisíc Potvrzení otevření e-mailu měsíčně; a
- g. Neomezený počet náhledů e-mailu. "Náhled e-mailu" je registrován pokaždé, když Zákazník odešle e-mailovou šablonu této funkci k náhledu.

Zákazníci si mohou rovněž zakoupit doplňující objemy Uživatelů, Marketingových interakcí a Potvrzení otevření e-mailu.

## 2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

IBM Marketing Cloud B2B Standard pomáhá marketérům zachycovat, kvalifikovat a podporovat potenciální zákazníky k lepšímu sjednocení marketingu s prodejem a navýšení zisku. Tato nabídka je dostupná na základě registrace a na základě užívání Pay Per Use. Tato nabídka IBM SaaS zahrnuje následující funkce:

- Veškeré funkce v nabídce IBM Marketing Cloud Standard
- Automatizace marketingu
- Podpora potenciálních zákazníků: Vytvářejte marketingové kampaně prostřednictvím vizuálního nástroje pro vytváření kampaní, zasílejte automatizované zprávy nebo aktivujte podpůrný program, pokud potenciální zákazník odbočí nebo provede určitou akci.
- Jeden model pro přidělení skóre: Organizujte zákazníky a potenciální klienty na základě kritérií nakupování, demografických údajů a chování, jako jsou návštěvy webu, odesílání formulářů a interakce prostřednictvím zpráv, či na základě časových komponent včetně nedávné akce a frekvence. Na základě skóre směřují funkce pro automatizaci marketingu zákazníky a potenciální klienty pro příslušné navazující kroky.
- Integrace řízení vztahů se zákazníky (CRM): Integrace s CRM systémy třetích stran, včetně Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM a Sugar CRM.

Do poplatku za registraci této nabídky IBM SaaS jsou zahrnuty následující položky:

- a. Pět (5) Autorizovaných uživatelů;
- b. Deset (10) aktivních programů;
- c. Jeden (1) model hodnocení;

- d. Neomezený počet Marketingových interakcí;
- e. 50 000 Záznamů databáze;
- f. Pět (5) tisíc Událostí typu Kontakt v Social Audiences měsíčně;
- g. 200 tisíc Potvrzení otevření e-mailu měsíčně; a
- h. Neomezený počet náhledů e-mailu. "Náhled e-mailu" je registrován pokaždé, když Zákazník odešle e-mailovou šablonu této funkci k náhledu.

Zákazníci si mohou rovněž zakoupit doplňující objemy Uživatelů, Záznamů databáze a Potvrzení otevření e-mailu.

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

IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning je poskytován společností Allocadia, třetí stranou, která je partnerem IBM, a je možné jej zakoupit jako samostatný produkt nebo pro užívání společně s produkty Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, Marketing Cloud Enterprise, Marketing Cloud B2B Enterprise, IBM Silverpop Engage, nebo IBM Campaign. Tato nabídka je dostupná na základě registrace a na základě užívání Pay Per Use. Funkce služby zahrnují:

- Plánování: Vytváření a sdílení plánů ke sjednocení podnikové strategie, prognózování návratnosti investic a předvídaní dopadu na příjmy.
- Rozpočtování: Vytváření a správa globálních rozpočtů v jakékoli měně bez náročných jednotlivých tabulek, ať už zaměřených globálně, regionálně nebo na produkty.
- Výkon: Vizualizace, analýza a optimalizace výdajů, chytřejší rozhodování při propojování plánů a rozpočtů s CRM, financemi a marketingovými daty.

Do poplatku za registraci této nabídky IBM SaaS jsou zahrnuty následující položky:

- Pět (5) Autorizovaných uživatelů;
- Jeden (1) Konektor

IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users je možné zakoupit, pokud Zákazník potřebuje více Oprávněných uživatelů, než kolik pokrývá základní služba. IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users je možné zakoupit, pokud Zákazník potřebuje se základní službou použít více Konektorů.

### 4. IBM Marketing Cloud Enterprise

Tento balíček je nástavbou funkcí nabízených v balíčku Standard. Balíček Enterprise zahrnuje oprávnění k funkcím plánování a rozpočtování zajišťovaným společností Allocadia. Rovněž zahrnuje funkce řízení vztahů se zákazníky (CRM). Registrovaní zákazníci v balíčku Enterprise obdrží další Oprávněné uživatele a navýšené uživatelské objemy pro programovou automatizaci, skórování a Potvrzení otevření e-mailu. V balíčku Enterprise registrovaní zákazníci rovněž získají více Marketingových interakcí. Tato nabídka je dostupná na základě registrace a na základě užívání Pay Per Use.

Do poplatku za registraci této nabídky IBM SaaS jsou zahrnuty následující položky:

- a. Deset (10) Oprávněných uživatelů;
- b. Neomezený počet aktivních programů;
- c. Neomezený počet Záznamů databáze;
- d. 750 tisíc Marketingových interakcí za měsíc s celkovým ročním limitem 9 milionů Marketingových interakcí;
- e. 25 tisíc Událostí typu Kontakt v Social Audiences měsíčně;
- f. Neomezený počet Skóringových modelů;
- g. 400 tisíc Potvrzení otevření e-mailu měsíčně; a
- h. Neomezený počet náhledů e-mailu. "Náhled e-mailu" je registrován pokaždé, když Zákazník odešle e-mailovou šablonu této funkci k náhledu.

Zákazníci si mohou rovněž zakoupit doplňující objemy Uživatelů, Marketingových interakcí a Potvrzení otevření e-mailu.



## 5. IBM Marketing Cloud B2B Enterprise

Tento balíček je nástavbou funkcí nabízených v balíčku B2B Standard. Balíček B2B Enterprise zahrnuje oprávnění k funkcím plánování a rozpočtování zajišťovaným společností Allocadia. Registrovaní zákazníci v balíčku B2B Enterprise obdrží další Oprávněné uživatele a navýšené uživatelské objemy pro programovou automatizaci, skórování a Potvrzení otevření e-mailu. V balíčku B2B Enterprise registrovaní zákazníci rovněž získají více Záznamů databáze. Tato nabídka je dostupná na základě registrace a na základě užívání Pay Per Use.

Do poplatku za registraci této nabídky IBM SaaS jsou zahrnuty následující položky:

- a. Deset (10) Oprávněných uživatelů;
- b. Neomezený počet aktivních programů;
- c. Neomezený počet Marketingových interakcí;
- d. 100 000 Záznamů databáze;
- e. 25 tisíc Událostí typu Kontakt v Social Audiences měsíčně;
- f. Neomezený počet Skóringových modelů;
- g. 400 tisíc Potvrzení otevření e-mailu měsíčně; a
- h. Neomezený počet náhledů e-mailu. "Náhled e-mailu" je registrován pokaždé, když Zákazník odešle e-mailovou šablonu této funkci k náhledu.

Zákazníci si mohou rovněž zakoupit doplňující objemy Záznamů databáze a Potvrzení otevření e-mailu.

## 6. IBM Marketing Cloud Social Audiences

IBM Marketing Cloud Social Audiences poskytuje marketérům možnost zacílit na své zákazníky prostřednictvím placených sociálních médií. Zákazníci, kteří zakoupí balíčky Marketing Cloud Standard, B2B Standard, Enterprise nebo B2B Enterprise, mají nárok na uživatelské objemy produktu Social Audiences. Social Audiences je možné zakoupit rovněž jako samostatný produkt. Tato nabídka je dostupná na základě registrace a na základě užívání Pay Per Use.

Do poplatku za registraci této nabídky IBM SaaS jsou zahrnuty následující položky:

- Pro Zákazníky, kteří zakoupili jeden z balíčků IBM Marketing Cloud Standard: 5 000 Událostí typu Kontakt za měsíc.
- Pro Zákazníky, kteří zakoupili jeden z balíčků IBM Marketing Cloud Enterprise: 25 000 Událostí typu Kontakt za měsíc.
- Zákazníci, kteří zakoupí nabídku Social Audiences nezávisle na nabídkách registrace k produktu IBM Marketing Cloud, mají možnost zakoupit pět (5) tisíc, 25 tisíc, 100 tisíc, 250 tisíc, 500 tisíc, jeden (1) milion, dva (2) miliony nebo pět (5) milionů Událostí typu Kontakt.

## 7. IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send nabízí odběratelům produktů IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Enterprise a IBM Marketing Cloud B2B Enterprise následující funkce. Produkt Duplicate Message Send umožňuje Zákazníkovi přijímat přesné kopie personalizovaných zpráv odeslaných jejich zákazníkům pro regulatorní účely a účely dodržování předpisů, auditu nebo jiného sledování. Duplicate Message Send se momentálně vztahuje pouze na e-mail. Tato nabídka je poskytována ve formě registrace. Do poplatku za registraci této nabídky IBM SaaS jsou zahrnuty následující položky:

- Neomezené odesílání duplicitních zpráv

## 8. Nabídky nastavení služby

- Produkt IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services je kombinace zajištění a školení, která umožňuje uživatelům konfigurovat a využívat služby v rámci nabídky Marketing Cloud Standard. Tato vzdáleně poskytovaná služba je vyžadována s počáteční registrací produktu Marketing Cloud. Zákazníkům bude přiřazen konzultant pro vstupní služby, který je provede procesem zahrnutím poskytovaným ve formě série vzdálených schůzek a nahraných webových výukových relací. Vstupní služby zahrnují zajištění, konfiguraci a nastavení, školení a otázky a odpovědi.

- Produkt IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services je kombinace zajištění a školení, která umožňuje uživatelům konfigurovat a využívat služby v rámci nabídky Marketing Cloud B2B Standard. Tato vzdáleně poskytovaná služba je vyžadována s počáteční registrací produktu Marketing Cloud B2B Standard. Přiřazen bude konzultant pro vstupní služby, který organizace provede procesem zahrnutím poskytovaným ve formě série vzdálených schůzek a nahraných webových výukových relací. Vstupní služby zahrnují zajištění, konfiguraci a nastavení, školení a otázky a odpovědi.
- Produkt Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services je školicí služba, která umožňuje uživatelům konfigurovat a využívat nabídky v rámci nabídky IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning. Tato vzdáleně poskytovaná služba je vyžadována se zakoupením služby IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users. Přiřazen bude konzultant pro školení, který organizace provede využíváním rozšířené customizace reportů a řídicích panelů ve formě série vzdálených schůzek a nahraných webových výukových relací. Vstupní služby zahrnují zajištění, konfiguraci a nastavení, školení a otázky a odpovědi.
- Produkt IBM Marketing Cloud Enterprise Onboarding Services je kombinace zajištění a školení, která umožňuje uživatelům konfigurovat a využívat služby v rámci balíčku Marketing Cloud Enterprise. Tento balíček vzdáleně poskytovaných služeb je vyžadován s počáteční registrací produktu Marketing Cloud Enterprise. Zákazníkům bude přiřazen konzultant pro vstupní služby, který je provede procesem zahrnutím poskytovaným ve formě série vzdálených schůzek a nahraných webových výukových relací. Vstupní služby zahrnují zajištění, konfiguraci a nastavení, školení a otázky a odpovědi.
- Produkt IBM Marketing Cloud B2B Enterprise Onboarding Services je kombinace zajištění a školení, která umožňuje uživatelům konfigurovat a využívat služby v rámci balíčku Marketing Cloud B2B Enterprise. Tento balíček vzdáleně poskytovaných služeb je vyžadován s počáteční registrací produktu Marketing Cloud B2B Enterprise. Přiřazen bude konzultant pro vstupní služby, který zákazníky provede procesem zahrnutím poskytovaným ve formě série vzdálených schůzek a nahraných webových výukových relací. Vstupní služby zahrnují zajištění, konfiguraci a nastavení, školení a otázky a odpovědi.
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services je volitelnou nabídkou pro Zákazníky registrované k IBM Marketing Cloud, kteří se rozhodnou využít funkce Mobilní push notifikace. Tato nabídka zahrnuje až (35) hodin vzdáleně poskytovaných služeb, které zahrnují činnosti, jako je například nastavení, konzultace, počáteční implementace push notifikací a testování příjmu. Tato vstupní služba je rovněž dostupná pro Zákazníky registrované ke službám Standard a B2B Standard.
- Nabídka IBM Marketing Cloud Onboarding Service Upgrade je dostupná pouze stávajícím Zákazníkům registrovaným k produktu IBM Marketing Cloud, kteří již dříve využili vstupní služby pro IBM Marketing Cloud nebo IBM Silverpop. Tato nabídka poskytuje až 10 hodin vzdáleně poskytovaných poradenských služeb k IBM Marketing Cloud. Je přiřazen vstupní konzultant, který zákazníka provede vstupním procesem pro IBM Marketing Cloud, které uživatelům umožní konfigurovat a využívat nabídky v rámci balíčků Marketing Cloud. Vstupní služby zahrnují konfiguraci a nastavení, školení a otázky a odpovědi. Tento balíček služeb není požadován, je ale doporučován pro tyto prodejní scénáře zákazníka: stávající zákazníci Marketing Cloud přecházející na pokročilejší verze Marketing Cloud, stávající zákazníci Silverpop Engage migrující na balíčky Marketing Cloud a stávající zákazníci s novým marketingovým personálem nebo divizemi, kteří potřebují vstupní asistenci se stávající instancí Marketing Cloud zákazníka.

## Příloha B

IBM poskytuje pro nabídku IBM SaaS následující smluvu o úrovni služeb. Zákazník bere na vědomí, že dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku.

### 1. Definice

- a. **Odstávka aplikace** – znamená časové období, v jehož průběhu nejsou uživatelé hostovaných částí aplikačních rozhraní IBM schopni využívat všechny aspekty Služeb, pro něž mají příslušná povolení. Aby nedošlo k pochybnostem, za "Odstávku" se nepovažuje situace, kdy jakýkoli uživatel může využívat jakýkoli aspekt Služeb, k němuž má příslušná oprávnění.
- b. **Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb** – představují náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Tyto Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb budou poskytnuty formou vrácení peněz nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci Služeb.
- c. **Nárok** – označuje nárok, který Zákazník uplatnil u společnosti IBM na základě úrovně služeb v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo úrovně služeb.
- d. **Smluvní měsíční období** – znamená každý celý měsíc v průběhu období poskytování Služby, počítáno od 0:00 východního času USA prvního dne měsíce až do 23:59 východního času USA posledního dne měsíce.
- e. **Odstávka zpracování dat** – znamená časové období, během něhož Služba není schopna shromažďovat data prostřednictvím funkcí Služby pro zpracování dat.
- f. **Odstávka** – označuje Odstávku aplikace nebo Odstávku zpracování dat. Odstávka dále zahrnuje časové období, kdy služba IBM SaaS není schopna odesílat nebo přijímat data prostřednictvím funkcí pro zpracování dat IBM SaaS. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy služba IBM SaaS není dostupná v důsledku:
  - (1) plánovaného nebo ohlášeného výpadku z důvodu údržby;
  - (2) událostí či příčin, nad nimiž nemá IBM kontrolu (například přírodní katastrofa, výpadky sítě Internet, mimořádná údržba, jednání či opomenutí poskytovatele služeb Internetu nebo telekomunikačních služeb atd.);
  - (3) problémů s aplikacemi, zařízeními či daty Zákazníka nebo problémů s aplikacemi, zařízeními či daty nějaké třetí strany;
  - (4) nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platforem Zákazníkem pro přístup ke Službě; nebo
  - (5) skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež Zákazník poskytl IBM nebo jež nějaká třetí strana poskytla IBM jeho jménem.
- g. **Událost** – znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo Úrovně služeb.
- h. **Služba** – znamená IBM SaaS, na kterou se vztahuje tato úroveň služeb.
- i. **Úroveň služeb** – označuje standard uvedený níže, jímž IBM měří úroveň služeb, kterou stanoví v této smlouvě o úrovni dostupnosti služeb.

### 2. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

- a. Chce-li Zákazník uplatnit Nárok, musí mít u IBM střediska technické podpory zaregistrován požadavek na podporu se Závažností 1 (jak je definováno níže v části Technická podpora) pro každou Událost, a to do dvaceti čtyř (24) hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že Událost měla dopad na jeho užívání Služby. Zákazník musí poskytnout všechny potřebné informace týkající se Události a přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení Události.
- b. Zákazník musí Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb uplatnit do tří (3) pracovních dní po uplynutí Smluvního měsíčního období, v němž Nárok vznikl.

- c. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházejí z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který Zákazník nahlásil jako čas, kdy byl Odstávkou poprvé dotčen. Nahlásí-li Zákazník nějakou Událost Odstávky aplikace a souběžně se vyskytne Událost Odstávky zpracování dat, bude IBM tato dvě překrývající se období považovat nikoliv za dvě samostatná, ale za jedno období Odstávky. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházející z úrovně služeb dosažené během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. IBM nebude poskytovat vícenásobné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb u stejné Události ve stejném Smluvním měsíčním období.
- d. Celkové přiznané Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout dvacet procent (20 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který Zákazník zaplatil IBM za Službu.

### 3. Úrovně služeb

Dostupnost služby IBM SaaS během Smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období	Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
99 % – 99,949 %	2 %
98 % – 98,999 %	5 %
97 % – 97,999 %	10 %
Méně než 97,000 %	20 %

Procento dostupnosti se vypočítá jako: (a) celkový počet minut v rámci Smluvního měsíčního období minus (b) celkový počet minut Odstávky za Smluvní měsíční období, děleno (c) celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

Příklad: celkový počet minut Odstávky = 50 minut za Smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 50 minut Odstávek = 43 150 minut <hr/> Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro Dosaženou úroveň služeb 99,884 %
---	---

### 4. Další informace o této smlouvě o úrovni služeb

Tato smlouva o úrovni služeb je dostupná pouze pro Zákazníky IBM a nevztahuje se na nároky uplatněné uživateli, hosty, účastníky a povolenými návštěvníky Služby, ani na jakékoli beta verze nebo zkušební verze služeb, které IBM poskytuje. Smlouva o úrovni služeb se vztahuje pouze na Služby užívané v produktivním prostředí. Nevztahuje se na neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - testování, obnovy po zhroutilí systému, zajištění kvality a vývojového prostředí.