

IBM Marketing Cloud

Käyttöehdot (ToU-ehdot) koostuvat tästä asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – SaaS-tuotteita koskevat ehdot (SaaS-tuotteita koskevat ehdot) ja asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – Yleiset ehdot (Yleiset ehdot), joka on saatavana seuraavasta URL-osoitteesta: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Mahdollisissa ristiriitatilanteissa SaaS-tuotteita koskevat ehdot ovat etusijalla Yleisiin ehtoihin nähden. Asiakas hyväksyy ToU-ehdot tilaamalla tai ottamalla käyttöön IBM SaaS -tuotteen.

ToU-ehtoja koskevat soveltuvin osin IBM:n kansainvälisen Passport Advantage -sopimuksen, IBM:n kansainvälisen Passport Advantage Express -sopimuksen tai IBM:n kansainvälisen Valikoituja IBM Software as a Service (SaaS) -tuotteita koskevan sopimuksen (Sopimus) ehdot, jotka yhdessä ToU-ehtojen kanssa muodostavat kokonaissopimuksen.

1. IBM SaaS

Nämä SaaS-tuotteita koskevat ehdot koskevat seuraavia IBM SaaS -tuotteita:

- 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. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan yhtä seuraavista mittayksiköistä Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla:

- Käyttöoikeus** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Käyttöoikeus tarkoittaa oikeutta käyttää IBM SaaS -tuotetta. Asiakkaan on hankittava Käyttöoikeus voidakseen käyttää IBM SaaS -tuotetta Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden aikana.
- Valtuutettu käyttäjä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Asiakkaan tulee hankkia erillinen, nimetty käyttöoikeus kullekin erilliselle Valtuutetulle käyttäjälle, jolle annetaan suora tai epäsuora käyttöoikeus (esimerkiksi kanavointiohjelman tai -laitteen taikka sovelluspalvelimen välityksellä) IBM SaaS -tuotteeseen millä tahansa tavalla. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa Valtuutetuille käyttäjille mittauskauden aikana annettujen IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuksien määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- Yhteys** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Yhteys tarkoittaa tietokannan, sovelluksen tai palvelimen tai minkä tahansa muun laitteen linkkiä tai liitäntää IBM SaaS -tuotteeseen. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana IBM SaaS -tuotteeseen käytössä olleiden tai käytettävien Yhteyksien kokonaismäärää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- Tietokantatietue** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Tietokantatietue on yhteen yksikköön liittyvä, yhtenä yksikkönä käytettävä tietokannan kenttäjoukko. Kukin Tuhannen tietokantatietueen käyttöoikeus edustaa Tuhatta tietokantatietuetta. Tuhannen

tietokantatietueen käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana käsittelemien Tietokantatietueiden kokonaismäärää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.

- e. **Palvelutapahtuma** on mittayksikkö, jonka mukaan palveluja voi hankkia. Palvelutapahtuma tarkoittaa IBM SaaS -tuotteeseen liittyviä asiantuntija- ja/tai koulutuspalveluja. Käyttöoikeuksia on hankittava kutakin Palvelutapahtumaa vastaava määrä.
- f. **Tapahtuma** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Tapahtumien käyttöoikeudet perustuvat IBM SaaS -tuotteen käyttöön liittyvän tietyn tapahtuman esiintymämäärään. Tapahtumien käyttöoikeudet ovat IBM SaaS -tuotekohtaisia, eikä tapahtuman tyyppiä voi vaihtaa tai yhdistää muihin, toiseen IBM SaaS -tuotteeseen, tyyppiin tai tapahtumaan liittyviin Tapahtumien käyttöoikeuksiin. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa kaikkien mittauskauden aikana ilmenneiden tapahtumien määrää. Mittauskausi on määritetty Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.

Tapahtumien käyttöoikeuksia hankittaessa Tapahtumiksi katsotaan seuraavat:

- (1) **Markkinoinnin vuorovaikutustapahtuma**
Markkinoinnin vuorovaikutustapahtuma on saapuva tai lähtevä kontaktipiste tai viestintätapahtuma. Viestintätapahtumia ovat esimerkiksi sähköpostiviestit, aktiiviset mobiili-ilmoitukset, laitteen sovelluksen sanoma, selaimissa esitettävä sisältö, sosiaalinen kontakti ja mainoskohde. Viestintätapahtumat voivat liittyä tuntemattomiin tai tunnettuihin vierailijoihin taikka asiakkaisiin.
 - (2) **Email Insights -avaustapahtuma**
Email Insights -avaustapahtuma rekisteröityy aina, kun sähköpostin vastaanottaja avaa Asiakkaalta saamansa viestin.
 - (3) **Yhteystiedot**
Yhteystiedot on Tapahtuma, joka liittyy yhteystietotunnuksen lähetykseen Social Audiences - ominaisuuden avulla vastaavaan sosiaaliseen käyttöympäristöön.
- g. **Ilmentymä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Ilmentymällä tarkoitetaan IBM SaaS -tuotteen tietyn kokoonpanon käyttöä. Kutakin käytettäväksi saatettavaa tai käytettävää IBM SaaS -tuotteen Ilmentymää varten on hankittava riittävä määrä käyttöoikeuksia Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden ajaksi.

3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

3.1 Asennusmaksut

Asennuksesta veloitetaan kertamaksu Sopimusasiakirjassa määritetyn hinnan ja laskutusehdon mukaisesti. Valittua IBM SaaS -perustuotetta vastaava pakollinen asennuspalvelu toimittaa valitun IBM SaaS -tuotteen Asiakkaan käyttöön. Saatavilla ovat seuraavat asennuspalvelut:

- 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

Seuraavasta asennuspalvelusta veloitetaan Sopimusasiakirjassa määritetyn hinnan ja laskutusehdon mukaisesti, kun Valtuutetun käyttäjän käyttöoikeuksia tilataan tuotteeseen IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users:

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services

3.2 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

3.3 Ylitysmaksut

Jos Asiakkaan toteutunut IBM SaaS -tuotteen käyttö ylittää Käyttölupatodistuksessa mainitun käyttöoikeuksien määrän mittauskauden aikana, ylitys laskutetaan Asiakkaalta Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla.

Kunkin kuukauden ylitysmaksut laskutetaan Asiakkaalta jälkikäteen Käyttölupatodistuksessa (PoE) määritetyn ylityshinnan mukaisesti sen jälkeen, kun yhteenlaskettu kokonaismäärä on täyttynyt. Nämä ylitysmaksut lankeavat maksettaviksi käyttöoikeuksien kuukausittaisen perusmaksun lisäksi.

Jos Tilauskausi on pitempi kuin 12 kuukautta, käyttöoikeuksien yhteenlaskettu kokonaismäärä perustuu 12 kuukausittaiseen mittauskauteen. Yhteenlaskettu kokonaismäärä nollautuu 12. kuukausittaisen mittauskauden jälkeen. Seuraavaa 12:ta kuukausittaista mittauskautta koskevat ylitysmaksut eivät lankea maksettaviksi, ennen kuin samojen 12 kuukausittaisen mittauskauden yhteenlaskettu vuorovaikutustapahtumien toteutunut käyttö ylittää käyttöoikeuteen sisältyvien vuorovaikutustapahtumien kokonaismäärän.

Jos Asiakas hyödyntää käyttöönottokausia, kausia käsitellään samalla tavalla kuin tilauskausia ja niihin sovelletaan samoja periaatteita.

Jos Tilauskausi on lyhyempi kuin 12 kuukautta tai jos Tilauskautta on jäljellä vähemmän kuin 12 kuukausittaisen mittauskauden verran, tilauksessa jäljellä olevien kuukausittaisten käyttöoikeuksien määrää käytetään yhteenlaskettuna käyttöoikeuteen sisältyvien vuorovaikutustapahtumien kokonaismääränä.

a. Esimerkki 1:

Asiakkaan Tilauskausi on 12 kuukautta, ja Asiakas on hankkinut 10 Valtuutettua lisäkäyttäjää IBM Marketing Cloud Additional User -käyttöoikeuksien perusteella. Jos Asiakas ottaa käyttöön enemmän kuin 10 Valtuutettua käyttäjää ennen 12 kuukauden Tilauskauden päättymistä, Asiakkaalta laskutetaan ylitysmäärä seuraavassa kuussa ja kaikki tulevien kuukausien käyttö laskutetaan jälkikäteen Tilauskauden loppuun saakka.

b. Esimerkki 2:

Asiakkaan Tilauskausi on kolme vuotta, ja Asiakas on hankkinut 10 Valtuutettua lisäkäyttäjää IBM Marketing Cloud Additional User -käyttöoikeuksien perusteella. Jos Asiakas ottaa käyttöön enemmän kuin 10 Valtuutettua käyttäjää ennen ensimmäisen 12 kuukauden jakson päättymistä, Asiakkaalta laskutetaan seuraavassa kuussa ylitysmäärä ja koko kyseisen 12 kuukauden jakson jäljellä oleva käyttö. Käytön määrä nollautuu kunkin 12 kuukauden jakson lopussa. Jos Asiakas ottaa käyttöön enemmän kuin 10 Valtuutettua käyttäjää ennen seuraavan 12 kuukauden jakson päättymistä, Asiakkaalta laskutetaan ylitysmäärä seuraavassa kuussa ja kaikki tulevien kuukausien käyttö laskutetaan jälkikäteen siihen saakka, kunnes käytön määrä nollautuu tai jäljellä oleva Tilauskausi päättyy.

3.4 Käyttöperusteiset maksut

Asiakas voi käyttää käytön mukaan laskutettavasti IBM Marketing Cloud Standard-, IBM Marketing Cloud Social Audiences- ja IBM Marketing Cloud Enterprise -tuotteita, joissa mittayksikkönä on 1 000 tapahtumaa, IBM Marketing Cloud B2B Standard- ja IBM Marketing Cloud B2B Enterprise -tuotteita, joissa mittayksikkönä on 10 000 Tietokantatietuetta, sekä IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens -tuotetta, jossa mittayksikkönä on 100 000 tapahtumaa. Asiakasta veloitetaan Sopimusasiakirjassa määritetyn hinnaston mukaan kuukausittain käytettyjen Tapahtumien tai Tietokantatietueiden määrän perusteella.

4. IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden uusimisvaihtoehdot

IBM SaaS -tuotteen sopimuskausi alkaa päivänä, jolloin IBM ilmoittaa Asiakkaalle, että tämä voi käyttää Käyttölupatodistuksessa mainittua IBM SaaS -tuotetta. Käyttölupatodistuksessa määritetään, uusiutuuko IBM SaaS -tilaus automaattisesti, jatkuuko se jatkuvana käyttönä vai päättyykö tilaus tilauskauden päättyessä.

Jos käytössä on automaattinen uusiutuminen, IBM SaaS -tilaus uusiutuu automaattisesti Käyttölupatodistuksessa määritetyn tilauskauden ajaksi, ellei Asiakas ilmoita kirjallisesti tilauksen uusimatta jättämisestä vähintään 90 päivää ennen tilauskauden päättymispäivämäärää.

Jos käytössä on jatkuva käyttö, IBM SaaS -tuote pysyy käytettävissä kuukausi kerrallaan, kunnes Asiakas ilmoittaa kirjallisesti tilauksen päättämistä vähintään 90 päivää ennen haluttua

päätämishetkeä. IBM SaaS -tuote pysyy käytössä sen kalenterikuukauden loppuun, jolloin kyseinen 90 päivän jakso päättyy.

5. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuotteelle ja Käytön mahdollistavalle ohjelmistolle toimitetaan Teknistä tukea sovellettavuuden mukaan Tilauskauden aikana. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä se ole saatavana erillisenä tuotteena.

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikatavoitteet	Vastausajan voimassaolo
1	Liiketoiminnan kannalta olennainen häiriö tai palvelun käyttökatko: Liiketoiminnan kannalta olennaiset toiminnot eivät ole käytettävissä, tai tärkeä käyttöliittymä ei toimi. Tämä koskee tavallisesti tuotantoympäristöä ja merkitsee sitä, että palvelujen käytön epäonnistuminen häiritsee toimintaa vakavasti. Tilanteeseen tarvitaan ratkaisu heti.	Yhden (1) tunnin kuluessa	24/7
2	Merkittävä vaikutus liiketoimintaan: Liiketoimintaan liittyvä palvelun ominaisuus tai toiminto toimii merkittävän puutteellisesti, tai Asiakas on vaarassa ylittää liiketoimintaan liittyviä määräaikoja.	Kahden (2) tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana
3	Vähäinen vaikutus liiketoimintaan: Merkitsee, että palvelu tai toiminto on käyttökelpoinen eikä häiriön vaikutus toimintaan ole vakava.	Neljän (4) tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana
4	Pieni vaikutus liiketoimintaan: Tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö.	Yhden (1) työpäivän kuluessa	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

6.1 Käytön mahdollistava ohjelmisto

Jos Käytön mahdollistavassa ohjelmistossa on erillinen lisenssisopimus (esimerkiksi IBM:n takuun piiriin kuulumattomia ohjelmia koskeva käyttöoikeussopimus eli IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs tai ILAN tai muu IBM:n tai kolmannen osapuolen lisenssisopimus), kyseinen sopimus koskee Käytön mahdollistavan ohjelmiston käyttöä asennuksen ja noudon aikana. Mikäli käytön mahdollistavan ohjelmiston mukana ei toimiteta käyttöoikeussopimusta, myös käytön mahdollistavaa ohjelmistoa koskevat nämä Käyttöehdot.

6.2 EU:n tietosuoja

Jos Asiakas antaa Henkilötietoja IBM SaaS -tuotteiden käyttöön, Asiakkaan ja IBM:n keskinäisessä suhteessa Asiakas nimeää Henkilötietojen ainoana rekisterinpitäjänä IBM:n tällaisten Henkilötietojen käsittelijäksi (sen mukaan, miten edellä mainitut termit määritetään direktiivissä 95/46/EY). IBM käsittelee mainittuja Henkilötietoja ainoastaan siinä määrin kuin on tarpeen IBM SaaS -tuotteen saataville toimittamiseksi näiden ToU-ehtojen mukaisesti. IBM tekee kohtuullisessa määrin yhteistyötä Asiakkaan kanssa, jotta Asiakas pystyy täyttämään mahdolliset lainsäädännön vaatimukset, sekä antaa Asiakkaalle mahdollisuuden käyttää Henkilötietoja. Asiakas hyväksyy sen, että IBM voi käsitellä IBM SaaS -tuotteen saataville toimitettua Sisältöä, myös mahdollisia Henkilötietoja, niin, että niitä siirretään maasta toiseen IBM:lle Yhdysvaltoihin. Jos IBM muuttaa Henkilötietojen käsittely- tai suojaustapaa ja jos muutos vaikuttaa niin, että Asiakas ei enää noudata sitä koskevaa tietosuojalainsäädäntöä, Asiakas voi irtisanoa vaikutuksen alaisen IBM SaaS -tuotteen kolmenkymmenen päivän kuluessa siitä, kun IBM on ilmoittanut muutoksesta.

6.3 Johdannaishyötyjen sijainnit

Verotus perustuu soveltuvin osin sijainteihin, joiden Asiakas määrittää hyötyvän IBM SaaS -tuotteesta. IBM soveltaa verotusta IBM SaaS -tuotteen tilauksen yhteydessä annetun liiketoimintaosoitteen perusteella ja käyttää kyseistä osoitetta ensisijaisena hyötyvänä sijaintina, ellei Asiakas toimita IBM:lle lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

6.4 Safe Harbor -vaatimustenmukaisuus

IBM noudattaa Yhdysvaltain kauppaministeriön määrittämällä tavalla Yhdysvaltain ja Euroopan unionin välistä Safe Harbor Framework -sopimusta, joka koskee Euroopan unionin alueelta koottujen tietojen keruuta, käyttöä ja säilytystä. Safe Harbor -sopimuksesta saa lisätietoja ja IBM:n sertifiointilausumaan voi tutustua osoitteessa <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.5 Jakeluluettelot

Asiakas ei saa käyttää IBM SaaS -tuotteessa mitään sellaisia jakeluluetteloita, joihin sisältyviltä henkilöiltä ei ole saatu lupaa lisätä heitä nimenomaan Asiakkaan lähettämien sähköpostiviestien vastaanottajiksi, ellei Asiakkaalla ole voimassa olevaa liikesuhdetta tai tuttavuussuhdetta kyseisten henkilöiden kanssa. Konserniyhtiöiden markkinointikäytäntöjen avulla luotujen luetteloiden tai tietojen käyttö on kaikissa tapauksissa nimenomaisesti kiellettyä. Asiakkaan on sisällytettävä jokaiseen viestiin toimiva mahdollisuus kieltäytyä vastaavasta postista jatkossa.

6.6 Ei jälleenmyyntioikeutta

Asiakkaalle myönnettävä IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeus koskee vain Asiakasta. Asiakas ei saa myydä IBM SaaS -tuotetta edelleen eikä antaa kolmansille osapuolille (muille kuin Asiakkaan työntekijöille tai Asiakkaan puolesta työskenteleville alihankkijoille) käyttöoikeutta IBM SaaS -tuotteeseen ilman IBM:ltä etukäteen hankittua kirjallista suostumusta.

6.7 Aktiiviset mobiili-ilmoitukset

Aktiivisiin mobiili-ilmoituksiin liittyviä Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumia ovat esimerkiksi yksinkertaiset aktiiviset ilmoitukset, yksinkertaiset sovellusten sisäiset aktiiviset ilmoitukset, monimuotoilmoitukset sekä sähköposti-ilmoitukset. Jokainen yksinkertainen aktiivinen ilmoitus, sovelluksen sisäinen ilmoitus ja monimuotoilmoitus lasketaan lähetyshetkellä yhdeksi Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumaksi laitetta kohden. Sähköposti-ilmoitukset lasketaan yhdeksi Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumaksi jokaista sellaista sovellusavainta kohden, johon ilmoituksia lähetetään.

Aktiivisiin mobiili-ilmoituksiin liittyvien Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumien laskennassa otetaan huomioon myös sellaisiin laitteisiin lähetetyt aktiiviset mobiili-ilmoitukset, joissa aktiiviset mobiili-ilmoitukset eivät tule näkyviin tai joista kyseinen sovellus on jo poistettu. IBM käyttää säännöllisesti Applen ja Googlen palautepalveluja ja päivittää lähetettäviä aktiivisia ilmoituksia asennusten poistojen perusteella. Asiakas vastaa Tapahtumien käyttöoikeuksien oikean määrän selvittämisestä Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumia varten (näihin sisältyvät myös aktiiviset ilmoitukset).

6.8 Viestikopion lähetys

Viestikopion lähetys on tilattava lisäominaisuus, jonka käyttöönotto vaikuttaa koko organisaatioon. Tilaava Asiakas voi tarpeen mukaan ottaa ominaisuuden käyttöön ja poistaa sen käytöstä. Sähköpostiosoitteet, jotka Asiakas merkitsee viestikopion vastaanottajiksi, lisätään piilokopion saajiksi (Bcc), eivätkä osoitteet näy sähköpostiviestin vastaanottaville asiakkaille. Asiakas voi vaihtaa viestikopion vastaanottajia. Jos viestikopion lähetys piilokopio-osoitteeseen epäonnistuu, IBM ei pysty lähettämään viestikopiota uudelleen.

6.9 Tietojen säilytys

IBM SaaS -tuotteen tietoelementit ovat käytettävissä IBM SaaS -ympäristössä seuraavasti: sähköpostiviestit sisältöineen, käyttämättömät tai passiiviset tietokannat ja mallipohjat – 450 päivää, tunnettujen vierailijoiden Web-seurantatiedot – 180 päivää, tuntemattomien vierailijoiden Web-seurantatiedot – 30 päivää ja yleiset käyttäytymistiedot – 180 päivää (Tietojen säilytysaika). Nämä tietoelementit voidaan poistaa IBM:n verkosta ja järjestelmistä, kun Tietojen säilytysaika on umpeutunut. Joka tapauksessa IBM saa tuhota näiden tietoelementtien kaikki kopiot ja kaikki muut niihin liittyvät Asiakkaan tiedot 30 päivän kuluttua Tilauskauden irtisanomisesta tai päättymisestä. Asiakkaan tulee säilyttää varmistuskopioita kaikesta IBM SaaS -tuotteesta käytettäväksi toimitetusta sisällöstä.

6.10 Kolmannen osapuolen koodiin liittyvät huomautukset

IBM SaaS -tuote sisältää seuraavat ohjelmistot, joita ei saa käyttää haitallisiin tarkoituksiin: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson ja packtag.

6.11 Muut kuin englanninkieliset versiot

Asiakas ymmärtää ja hyväksyy sen, että IBM SaaS -tuotteen muun kuin englanninkielisen version käyttö voi olla riippuvaista käyttöliittymän kääntämiseen käytettävän ulkoisen tekniikkakumppanin (translations.com) palvelujen toiminnasta. Kun käytetään mitä tahansa muuta kuin englanninkielistä IBM SaaS -tuotteen versiota, IBM SaaS -käyttöliittymä saattaa välittää Asiakkaan tietoja ja mitä tahansa IBM SaaS -käyttöliittymän välityksellä käytettävissä olevaa sisältöä salaamattomana translations.comin järjestelmään, joka on varattu IBM SaaS -tuotteen käyttöliittymän kääntämiseen Asiakkaan sitä pyytäessä.

Liite A

IBM Marketing Cloud on pilvitekniikkaan perustuva digitaalinen markkinointiympäristö, jonka avulla markkinoinnin ammattilaiset saavat tuottoa sijoitetulle pääomalle (ROI) hyödyntämällä seuraavia tärkeimpiä ominaisuuksia:

- Yhtenäisten, kanavien välisten tapahtumien suunnittelu ja automatisointi sähköposti-, mobiili- ja Web-kanaviin sekä sosiaalisiin kanaviin
- Analytiikan hyödyntäminen markkinointipäätöksiä tehtäessä ja asiakkaita sitoutettaessa
- Sijoitetun pääoman tuoton parantaminen pilvitekniikkaan perustuvan, muihin asiakastietolähteisiin ja -sovelluksiin integroituvan digitaalisen markkinointiympäristön avulla.

IBM Marketing Cloud sisältää seuraavat uudet, ratkaisuperustaiset paketit ja palvelut, jotka voidaan määrittää vastaamaan markkinoinnin ammattilaisen tarpeita ja jotka näin yksinkertaistavat ostoprosessia.

1. IBM Marketing Cloud Standard

IBM Marketing Cloud Standard auttaa markkinoinnin ammattilaisia ymmärtämään paremmin asiakkaan käyttäytymistä ja tuottamaan yksilöllistettyjä vuorovaikutustapahtumia, jotka parantavat konversiosuhdetta. Tuotteen voi tilata käytön mukaan laskutettavana.

- Markkinointitietokanta: Kerää kattavat asiakastiedot samaan lähteeseen sekä hyödynnä niitä automatisoiduissa kampanjoissa ja yksilöllistetyssä viestinnässä.
- Segmentointi: Tee kyselyjä ja tarkenna kohdeyleisöäsi käyttäytymis-, profiili- ja mieltymystietojen sekä muiden tietojen perusteella. Voit myös integroida nämä segmentointikyselyt markkinointistrategioihisi. Näin voit tuottaa kohdeyleisöllesi erittäin houkuttelevaa ja yksilöllistettyä sisältöä.
- Sisällön luontitoiminto: Helppotajuisen Web-muokkausohjelman avulla voit luoda ja muokata sovelluksen sisältöä käsittelemällä ominaisuuksia, kuten linkkien seuranta, yksilöllistämistä, dynaamista sisältöä ja muita ominaisuuksia, osoittamalla ja napsauttamalla niitä.
- Dynaaminen sisältö: Helppotajuisen osoittamalla ja napsauttamalla toimivan käyttöliittymän avulla voit luoda kullekin asiakkaalle merkityksellisiä ja yksilöllistettyjä sanomia suoraan sanoman tekstiosaa muokkaamalla.
- A/B-testaus: Lähettämällä testaussähköposteja voit kokeilla erilaisia viestin aiheita, lähettäjän nimiä ja sisältöelementtejä sekä selvittää, mitkä elementit tuottavat parhaat reaktiot. Tämän jälkeen voit lähettää parhaiten toimivat sähköpostiviestit yhteystiedoillesi.
- Sähköposti: Luo ja lähetä sähköpostiviestejä, joiden sisältö on merkityksellistä ja houkuttelevaa.
- Aktiiviset mobiili-ilmoitukset: Voit toimittaa yksilöllistettyjä viestejä yhdistämällä mobiilisovellustiedot monimuotoisiin kuluttajaprofiilitietoihin.
- Jakaminen sosiaalisissa verkostoissa: Voit jakaa sähköpostitse toimitettuja markkinointiviestejä sosiaalisten verkostojen sivustoissa ja tuottaa yksityiskohtaisia raporttituloksia.
- Progressiiviset lomakkeet: Progressiivisten verkkolomakkeiden avulla voit vähentää lomakkeiden kesken jäämistä ja luoda yhteystiedon profiiliin ajan kuluessa. Tällaisissa lomakkeissa on eri kysymykset joka kerta, kun yhteystieto vieraillee Web-sivustossa tai aloitussivulla.
- Digitaalisen käyttäytymisen seuranta: Voit valvoa, miten yhteystiedot ovat vuorovaikutuksessa yritykseesi verkossa käyttämällä esimerkiksi laskimia, online-keskusteluja ja sosiaalisen median painikkeita. Näiden mukautettujen Web-seurantatapahtumien toimintatapojen avulla voit siirtää yhteystietoja tiettyihin markkinointiohjelmiin tai käyttäytymisen pisteytysmaleihin.
- Aloitussivu: Voit luoda kampanjakohtaisia sivuja ja mukautettuja verkkolomakkeita osoittamalla ja napsauttamalla.
- Käyttäytymisen analytiikka: Käsittelemällä postitustuloksia voit tunnistaa trendejä ja kohdistaa markkinointia tiettyihin asiakassegmentteihin. Määrittämällä asiakassegmenttejä ja valitsemalla mittausarvoja voit luoda ristiintaulukointi- ja taulukkoraportteja ja käsitellä tämän jälkeen raportteja lisäämällä tai poistamalla kenttiä, muuttamalla mittausarvoja sekä lajittelemalla ja järjestämällä sarakkeita.

- Kampanjaraportit: Voit luoda asiakkaille lähetetyistä sähköposteista koosteraportteja ja yksityiskohtaisia raporttitietoja. Raportoitavia mittausarvoja ovat esimerkiksi avauskerrat, konversiot, monimuotomedia, välityskerrat ja napsautustietojen käsittely.
- Email Insights: Antaa käyttäjien tutustua postitusten käyttötuntumaan useissa eri sähköpostiohjelmissa, seurata sähköpostiohjelmien käyttöä eri postituslistoissa, jotta sähköpostikampanjat on helppo optimoida sen perusteella, mitä laitteita ja sähköpostiohjelmiä asiakkaat käyttävät. Email Insights sisältää tekniikkakomponentteja, jotka on toimittanut Litmus.
- Journey Designer: Visuaalinen suunnittelutyökalu, jonka avulla markkinoinnin ammattilaiset voivat yhteistyössä suunnitella asiakastapaamismatkan ja jakaa suunnitelman työryhmälleen.
- Universal Behavior Exchange: Käytön mahdollistava tekniikka, jonka avulla asiakkaat voivat julkaista tietoja IBM Marketing Cloud -palveluun ja tilata tietoja integroiduista kolmannen osapuolen sovelluksista.
- Social Audiences: Sosiaalisen median markkinointisovellus, jonka avulla asiakkaat voivat lähettää tiettyjä kohderyhmiä koskevia mainoksia sosiaalisen median verkostoihin ja kohdentaa näin markkinointiaan kyseisiin kohderyhmiin tai samankaltaisiin kohderyhmiin.
- IBM Marketing Cloud Orientation on perusta- ja koulutuspaketti IBM Marketing Cloud -tuotteeseen. Se sisältää ylätasoa kuvauksen Marketing Cloud -ominaisuuksista ja toiminnoista sekä asiakkaiden sitouttamismallin (Customer Engagement Model) esittelyn. Perehdytyspakettiin sisältyy ensimmäinen Marketing Cloud -tilaus, joka tulee käyttää ennen pakollisen perehdytyspalvelun aloittamista. Tuote toimitetaan itsepalvelutuotteena, ja se sisältää videotallenteita ja Web-perustaisia tallenteita.

Tämän IBM SaaS -tuotteen tilausmaksuihin sisältyvät seuraavat osat:

- a. Viisi (5) Valtuutettua käyttäjää
- b. Kymmenen (10) aktiivista ohjelmaa
- c. 250 000 Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumaa kuukaudessa (yhteensä kolme miljoonaa Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumaa vuodessa)
- d. Rajattomasti Tietokantatietueita
- e. Viisituhatta (5 000) Social Audiences -yhteydenottotapahtumaa kuukaudessa
- f. 200 000 Email Insights -avaustapahtumaa kuukaudessa
- g. Rajattomasti sähköpostiviestien esikatselutapahtumia. Sähköpostiviestin esikatselutapahtuma rekisteröity aina, kun Asiakas lähettää sähköpostiviestin mallipohjan tähän ominaisuuteen esikatseltavaksi.

Asiakkaat voivat ostaa lisää myös Käyttäjää, Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumia ja Email Insights -avaustapahtumia.

2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

IBM Marketing Cloud B2B Standard auttaa markkinoinnin ammattilaisia havaitsemaan, valmistelemaan ja vaalimaan liidejä ja kasvattamaan näin tuottoja sovittamalla markkinoinnin ja myynnin toimet entistä paremmin. Tuotteen voi tilata käytön mukaan laskutettavana. Tämä IBM SaaS -tuote sisältää seuraavat ominaisuudet:

- Kaikki IBM Marketing Cloud Standard -tuotteen sisältämät ominaisuudet
- Markkinoinnin automaatio
- Liidien vaaliminen: Voit luoda markkinointikampanjoita visuaalisen kampanjoiden luontotoiminnon avulla ja määrittää järjestelmän lähettämään automaattisesti viestejä tai siirtymään vaalintaohjelmaan, jos liidi siirtyy tiettyyn vaiheeseen tai toteuttaa tietyn toiminnon.
- Yksi pisteytysmalli: Asiakkaat ja mahdolliset asiakkaat voidaan pisteyttää ostojen ja väestötietojen sekä käyttäytymisen perusteella – esimerkiksi verkkosivuvierailujen, lomakkeiden lähetysten ja viestivuorovaikutuksen perusteella – tai aikaperusteisten mittarien mukaan, joita voivat olla esimerkiksi vierailujen äskeisyys ja tiheys. Markkinoinnin automaattiset toiminnot reitittävät asiakkaat ja mahdolliset asiakkaat asianmukaisten jatkotoimien pariin pisteytysten perusteella.
- Asiakassuhteiden hallintajärjestelmien (CRM) integrointi: Integrointi ulkopuolisten toimittajien CRM-järjestelmiin, kuten Salesforce.com-, Microsoft Dynamics CRM- ja Sugar CRM -järjestelmiin.

Tämän IBM SaaS -tuotteen tilausmaksuihin sisältyvät seuraavat osat:

- a. Viisi (5) Valtuutettua käyttäjää
- b. Kymmenen (10) aktiivista ohjelmaa
- c. Yksi (1) pisteytysmalli
- d. Rajattomasti Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumia
- e. 50 000 Tietokantatietuetta
- f. Viisituhatta (5 000) Social Audiences -yhteydenottotapahtumaa kuukaudessa
- g. 200 000 Email Insights -avaustapahtumaa kuukaudessa
- h. Rajattomasti sähköpostiviestien esikatselutapahtumia. Sähköpostiviestin esikatselutapahtuma rekisteröityy aina, kun Asiakas lähettää sähköpostiviestin mallipohjan tähän ominaisuuteen esikatseltavaksi.

Asiakkaat voivat ostaa lisää myös Käyttäjiä, Tietokantatietueita ja Email Insights -avaustapahtumia.

3. IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension

IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning perustuu Allocadian (IBM:n ulkopuolinen liikekumppani) tekniikkaan. Se voidaan hankkia erillistuotteena Marketing Cloud Standard-, Marketing B2B Standard-, Marketing Cloud Enterprise-, Marketing Cloud B2B Enterprise-, IBM Silverpop Engage- tai IBM Campaign -tuotteen yhteyteen. Tuotteen voi tilata käytön mukaan laskutettavana. Tuote sisältää seuraavat ominaisuudet:

- Suunnittelu: Voit suunnata yrityksen strategiaa, tehdä sijoitetun pääoman tuottoennusteita ja ennustaa tuottojen vaikutuksia luomalla ja määrittämällä yhteiskäyttöön suunnitelmia.
- Budjetointi: Voit luoda ja hallita yleisiä budjetteja millä tahansa valuutalla ilman työläitä ja erillisiä laskentataulukoita. Budjetit voivat koskea maailmanlaajuisista, alueellista tai tuotekeskeistä toimintaa.
- Suorituskyky: Visualisoimalla, analysoimalla ja optimoimalla kuluja voit tehdä viisaampia päätöksiä kytkiessäsi suunnitelmia ja budjetteja CRM-, talous- ja markkinointitietoihin.

Tämän IBM SaaS -tuotteen tilausmaksuun sisältyvät seuraavat osat:

- Viisi (5) Valtuutettua käyttäjää
- Yksi (1) Yhteysohjelma

IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users -käyttäjiä voidaan hankkia, jos Asiakas tarvitsee enemmän Valtuutettuja käyttäjiä kuin peruspalveluun sisältyy. IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector -yhteysohjelma voidaan hankkia, jos Asiakas tarvitsee lisää Yhteysohjelmia peruspalvelussa käytettäväksi.

4. IBM Marketing Cloud Enterprise

Tämä paketti laajentaa Standard-paketin ominaisuuksia. Enterprise-paketti sisältää Allocadian tekniikkaan perustuvien suunnittelu- ja budjetointiominaisuuksien käyttöoikeuden. Pakettiin sisältyy myös asiakassuhteiden hallintaominaisuuksia (CRM-ominaisuuksia). Enterprise-paketin tilaajat saavat käyttöönsä lisää Valtuutettuja käyttäjiä sekä suuremmat käyttömäärät ohjelmien automaatiota, pisteytystä ja Email Insights -tapahtumia varten. Enterprise-paketti sisältää myös lisää Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumia. Tuotteen voi tilata käytön mukaan laskutettavana.

Tämän IBM SaaS -tuotteen tilausmaksuun sisältyvät seuraavat osat:

- a. Kymmenen (10) Valtuutettua käyttäjää
- b. Rajattomasti aktiivisia ohjelmia
- c. Rajattomasti Tietokantatietueita
- d. 750 000 Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumaa kuukaudessa (yhteensä yhdeksän miljoonaa Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumaa vuodessa)
- e. 25 000 Social Audiences -yhteydenottotapahtumaa kuukaudessa
- f. Rajattomasti pisteytysmalleja
- g. 400 000 Email Insights -avaustapahtumaa kuukaudessa

- h. Rajattomasti sähköpostiviestien esikatselutapahtumia. Sähköpostiviestin esikatselutapahtuma rekisteröityy aina, kun Asiakas lähettää sähköpostiviestin mallipohjan tähän ominaisuuteen esikatseltavaksi.

Asiakkaat voivat ostaa lisää myös Käyttäjiä, Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumia ja Email Insights -avaustapahtumia.

5. IBM Marketing Cloud B2B Enterprise

Tämä paketti laajentaa B2B Standard -paketin ominaisuuksia. B2B Enterprise -paketti sisältää Allocadian tekniikkaan perustuvien suunnittelu- ja budjetointiominaisuuksien käyttöoikeuden. B2B Enterprise -paketin tilaajat saavat käyttöönsä lisää Valtuutettuja käyttäjiä sekä suuremmat käyttömäärät ohjelmien automaatiota, pisteytystä ja Email Insights -tapahtumia varten. B2B Enterprise -paketti sisältää myös lisää Tietokantatietueita. Tuotteen voi tilata käytön mukaan laskutettavana.

Tämän IBM SaaS -tuotteen tilausmaksuun sisältyvät seuraavat osat:

- a. Kymmenen (10) Valtuutettua käyttäjää
- b. Rajattomasti aktiivisia ohjelmia
- c. Rajattomasti Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumia
- d. 100 000 Tietokantatietuetta
- e. 25 000 Social Audiences -yhteydenottotapahtumaa kuukaudessa
- f. Rajattomasti pisteytysmalleja
- g. 400 000 Email Insights -avaustapahtumaa kuukaudessa
- h. Rajattomasti sähköpostiviestien esikatselutapahtumia. Sähköpostiviestin esikatselutapahtuma rekisteröityy aina, kun Asiakas lähettää sähköpostiviestin mallipohjan tähän ominaisuuteen esikatseltavaksi.

Asiakkaat voivat myös ostaa lisää Tietokantatietueita ja Email Insights -avaustapahtumia.

6. IBM Marketing Cloud Social Audiences

IBM Marketing Cloud Social Audiences tuo markkinoinnin ammattilaisten käyttöön mainonnan kohdennuksen asiakkaisiin sosiaalisen median maksullisten palvelujen välityksellä. Marketing Cloud -pakettien (Standard, B2B Standard, Enterprise tai B2B Enterprise) hankkijat saavat käyttömääriä Social Audiences -tuotteeseen. Social Audiences voidaan hankkia myös itsenäisenä tuotteena. Tuotteen voi tilata käytön mukaan laskutettavana.

Tämän IBM SaaS -tuotteen tilausmaksuun sisältyvät seuraavat osat:

- Minkä tahansa IBM Marketing Cloud Standard -paketin hankkineet Asiakkaat: 5 000 yhteydenottotapahtumaa kuukaudessa.
- Minkä tahansa IBM Marketing Cloud Enterprise -paketin hankkineet Asiakkaat: 25 000 yhteydenottotapahtumaa kuukaudessa.
- Jos Asiakas hankkii Social Audiences -tuotteen erillisenä IBM Marketing Cloud -tilaustuotteista, Asiakas voi hankkia yhteydenottotapahtumia 5 000, 25 000, 100 000, 250 000, 500 000, 1 000 000, 2 000 000 ja 5 000 000 yhteydenottotapahtuman erissä.

7. IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send sisältää seuraavassa kuvatut toiminnot, joita voivat käyttää IBM Marketing Cloud Standard-, IBM Marketing Cloud B2B Standard-, IBM Marketing Cloud Enterprise- ja IBM Marketing Cloud B2B Enterprise -tuotteen tilaajat. Duplicate Message Send -tuotteen ansiosta IBM Marketing Cloud -tuotteen Asiakas voi vastaanottaa tarkat kopiot omille asiakkailleen lähetetyistä yksilöllistetyistä viesteistä esimerkiksi lakisäätteisten tai vaatimuksiin liittyvien seikkojen, tarkastusten tai muiden seurantarokoitusten avuksi. Viestikopion lähetys koskee toistaiseksi vain sähköpostia. Tuote on saatavana tilauksesta. Tämän IBM SaaS -tuotteen tilausmaksuun sisältyvät seuraavat osat:

- Rajoittamaton määrä viestikopion lähetyksiä.

8. Asennuspalvelutuotteet

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services on toimitus- ja koulutuspalvelun yhdistelmä, joka on suunniteltu antamaan käyttäjille tarvittavat tiedot Marketing Cloud Standard -tuotteiden kokoonpanon määrittämiseen ja käyttöön. Tämä etäpalveluna toimitettava palvelu on pakollinen ensimmäisen Marketing Cloud -tilauksen yhteydessä. IBM osoittaa perehdytyskonsultin opastamaan Asiakasta etäkokouksina ja tallennettavina Web-opetuskertoina toteutettavan perehdytyksen aikana. Perehdytyspalveluihin sisältyy toimituksia, kokoonpanon määrittämis- ja asennuspalveluja, koulutusta sekä kysymyksiin vastaamista.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services on toimitus- ja koulutuspalvelun yhdistelmä, joka on suunniteltu antamaan käyttäjille tarvittavat tiedot Marketing Cloud B2B Standard -tuotteiden kokoonpanon määrittämiseen ja käyttöön. Tämä etäpalveluna toimitettava palvelu on pakollinen ensimmäisen Marketing Cloud B2B Standard -tilauksen yhteydessä. IBM osoittaa perehdytyskonsultin opastamaan organisaatioita etäkokouksina ja tallennettavina Web-opetuskertoina toteutettavan perehdytyksen aikana. Perehdytyspalveluihin sisältyy toimituksia, kokoonpanon määrittämis- ja asennuspalveluja, koulutusta sekä kysymyksiin vastaamista.
- Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services on koulutuspalvelu, joka on suunniteltu antamaan käyttäjille tarvittavat tiedot IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning -tuotteiden kokoonpanon määrittämiseen ja käyttöön. Tämä etäpalveluna toimitettava palvelu on pakollinen IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users -tuotteen hankinnan yhteydessä. IBM osoittaa koulutuskonsultin opastamaan organisaatioita käyttämään edistyneitä raportointitoimintoja ja mittatietotaulujen mukautusominaisuuksia etäkokousten ja tallennettavien Web-opetuskertojen avulla. Perehdytyspalveluihin sisältyy toimituksia, kokoonpanon määrittämis- ja asennuspalveluja, koulutusta sekä kysymyksiin vastaamista.
- IBM Marketing Cloud Enterprise Onboarding Services on toimitus- ja koulutuspalvelun yhdistelmä, joka on suunniteltu antamaan käyttäjille tarvittavat tiedot Marketing Cloud Enterprise -paketin tuotteiden kokoonpanon määrittämiseen ja käyttöön. Tämä etäpalveluna toimitettava palvelupaketti on pakollinen ensimmäisen Marketing Cloud Enterprise -tilauksen yhteydessä. IBM osoittaa perehdytyskonsultin opastamaan Asiakasta etäkokouksina ja tallennettavina Web-opetuskertoina toteutettavan perehdytyksen aikana. Perehdytyspalveluihin sisältyy toimituksia, kokoonpanon määrittämis- ja asennuspalveluja, koulutusta sekä kysymyksiin vastaamista.
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise Onboarding Services on toimitus- ja koulutuspalvelun yhdistelmä, joka on suunniteltu antamaan käyttäjille tarvittavat tiedot Marketing Cloud B2B Enterprise -paketin tuotteiden kokoonpanon määrittämiseen ja käyttöön. Tämä etäpalveluna toimitettava palvelupaketti on pakollinen ensimmäisen Marketing Cloud B2B Enterprise -tilauksen yhteydessä. IBM osoittaa perehdytyskonsultin opastamaan Asiakasta etäkokouksina ja tallennettavina Web-opetuskertoina toteutettavan perehdytyksen aikana. Perehdytyspalveluihin sisältyy toimituksia, kokoonpanon määrittämis- ja asennuspalveluja, koulutusta sekä kysymyksiin vastaamista.
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services on valinnainen tuote IBM Marketing Cloud -tuotteen tilaajille, jotka haluavat hyödyntää aktiivisten mobiili-ilmoitusten (Mobile Push) ominaisuutta. Tämä tuote sisältää enintään 35 tuntia etäpalveluja, joihin kuuluvat esimerkiksi asetusten määrittämiseen, konsultointiin sekä aktiivisten ilmoitusten käyttöönottoon ja hyväksyntätestaukseen liittyvät palvelut. Tämä perehdytyspalvelu on myös Standard- ja B2B Standard -tilaajien saatavilla.
- IBM Marketing Cloud Onboarding Service Upgrade on saatavilla vain IBM Marketing Cloud -tilaajille, jotka ovat aiemmin tehneet IBM Marketing Cloud- tai IBM Silverpop -perehdytyksen. Tämä tuote sisältää enintään 10 tuntia IBM Marketing Cloud -etäneuvontapalveluja. Asiakkaalle osoitetaan perehdytyskonsultti, joka opastaa asiakasta IBM Marketing Cloud -tuotteen perehdytyksessä sekä auttaa käyttäjiä määrittämään Marketing Cloud -pakettien tuotteita ja hyödyntämään niitä. Perehdytyspalveluihin sisältyy kokoonpanon määrittämis- ja asennuspalveluja, koulutusta sekä kysymyksiin vastaamista. Tämä palvelupaketti ei ole pakollinen, mutta sen hankintaa suositellaan seuraaville asiakkaille: Marketing Cloud -asiakkaat, jotka päivittävät tuotteensa edistyneemmälle Marketing Cloud -tasolle, vanhat Silverpop Engage -asiakkaat, jotka siirtyvät Marketing Cloud -paketteihin, sekä vanhat asiakkaat, joilla on uusia markkinointityöntekijöitä tai -osastoja, jotka tarvitsevat perehdytysneuvontaa asiakkaan käytössä oleviin Marketing Cloud -ilmentymiin.

Liite B

IBM toimittaa seuraavan IBM SaaS -tuotteen käytettävyyttä koskevan palvelutasosopimuksen (SLA-sopimus). Asiakas hyväksyy sen, että tämä SLA-sopimus ei ole takuu.

1. Määritelmät

- a. **Sovelluksen seisonta-aika** tarkoittaa ajanjaksoa, jonka aikana IBM-käyttöpalvelujen ylläpitämien sovellusliittymäosien käyttäjät eivät pysty käyttämään Palvelun kaikkia niitä osa-alueita, joihin heillä on asianmukaiset käyttöoikeudet. Selvennyksenä todetaan, että Seisonta-aikaa ei ole silloin, kun kuka tahansa käyttäjä voi käyttää Palvelun kaikkia niitä osa-alueita, joihin tällä on asianmukaiset käyttöoikeudet.
- b. **Käytettävyyshyvyitys** tarkoittaa korvausta, jolla IBM hyvittää hyväksytyt Vaateen. Käytettävyyshyvyitys myönnetään hyvityksenä tai alennuksena Palvelun tulevien tilausmaksujen laskusta.
- c. **Vaade** tarkoittaa vaadetta, jonka Asiakas lähettää IBM:lle SLA-sopimuksen ehtojen mukaisesti ja jonka aiheena on se, että Palvelutaso on alittunut Sopimuskuukauden aikana.
- d. **Sopimuskuukausi** tarkoittaa jokaista täyttä kuukautta, joka alkaa kuukauden ensimmäisenä päivänä kello 0.00 (Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa) ja päättyy kuukauden viimeisenä päivänä kello 23.59 (Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa).
- e. **Tietojen käsittelyn seisonta-aika** tarkoittaa ajanjaksoa, jonka aikana Palvelu ei kykene keräämään tietoja Palvelussa olevien tietojen käsittelyelementtien välityksellä.
- f. **Seisonta-aika** tarkoittaa Sovelluksen seisonta-aikaa ja/tai Tietojen käsittelyn seisonta-aikaa. Seisonta-aika tarkoittaa lisäksi ajanjaksoa, jonka aikana IBM SaaS -tuote ei kykene lähettämään tai vastaanottamaan tietoja IBM SaaS -tuotteen tietojen käsittelyelementtien välityksellä. Seisonta-aikaan ei sisälly ajanjakso, jonka aikana IBM SaaS ei ole käytettävissä seuraavista syistä:
 - (1) Määräaikaisen tai ilmoitetun ylläpidon aiheuttama seisonta-aika
 - (2) IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevat tapahtumat ja syyt (esimerkiksi luonnonkatastrofit, Internet-yhteyden käyttökatkot, hätätilanteen edellyttämä ylläpito sekä Internet-palveluntarjoajan tai tietoliikenneyhteyksien tarjoajan toimet taikka toimimatta jättäminen)
 - (3) Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sovelluksiin, laitteisiin tai tietoihin liittyvät ongelmat
 - (4) Asiakkaan laiminlyönti, joka liittyy vaadittujen järjestelmäkoonpanojen ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättämiseen Palvelun käytössä
 - (5) IBM:n pitäytyminen Asiakkaan toimittamissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta IBM:lle toimittamissa suunnitelmissa, määrityksissä tai ohjeissa.
- g. **Tapahtuma** tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, joka aiheuttaa Palvelutason alituksen.
- h. **Palvelu** tarkoittaa IBM SaaS -tuotetta, jota tämä SLA-sopimus koskee.
- i. **Palvelutaso** tarkoittaa jäljempänä esitettyä vakiotasoa, jonka perusteella IBM määrittää tässä SLA-sopimuksessa sovellettavan palvelutason.

2. Käytettävyyshyvytykset

- a. Vaateen lähetys edellyttää, että Asiakas kirjaa IBM:n tekniseen tukeen Vakavuustason 1 tukipyynnön (jäljempänä Tekninen tuki -kohdassa määritetyllä tavalla) kustakin Tapahtumasta kahdenkymmenen neljän (24) tunnin kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tietoisiksi Tapahtuman vaikutuksesta Palvelun käyttöön. Asiakkaan tulee antaa Tapahtumasta kaikki tarpeelliset tiedot ja avustaa IBM:ää kohtuullisesti Tapahtuman vianmäärityksessä ja ratkaisussa.
- b. Asiakkaan on lähetettävä Käytettävyyshyvytystä koskeva Vaade viimeistään kolme (3) arkipäivää sen Sopimuskuukauden päättymisestä, jota Vaade koskee.
- c. Käytettävyyshyvytykset perustuvat Seisonta-ajan keston, joka mitataan siitä, kun Asiakas ilmoittaa Seisonta-ajan ensimmäisestä ilmenemiskerrasta. Jos Asiakas ilmoittaa samanaikaisesta Sovelluksen seisonta-ajan ja Tietojen käsittelyn seisonta-ajan tapahtumasta, IBM käsittelee

päällekkäisiä Seisonta-aikoja yhtenä Seisonta-ajan ajanjaksona, ei kahtena erillisenä Seisonta-ajan ajanjaksona. IBM soveltaa kuhunkin perusteltuun Vaateeseen suurinta soveltuva Käytettävyyshyvitystä sen perusteella, mikä on kunkin Sopimuskuukauden aikainen Saavutetun käytettävyyssajan Palvelutaso. Menettely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. IBM ei ole velvollinen myöntämään useita Käytettävyyshyvityksiä tietyn Sopimuskuukauden aikana ilmenneestä samasta Tapahtumasta.

- d. Minkään Sopimuskuukautta koskevien, myönnettävien Käytettävyyshyvitysten kokonaismäärä ei voi missään tilanteessa ylittää kahtakymmentä prosenttia (20 %) sen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12), jonka Asiakas maksaa Palvelusta IBM:lle.

3. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyys Sopimuskuukauden aikana

Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana	Käytettävyshyvitys (% kuukausitilauksmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
99–99,949 %	2 %
98–98,999 %	5 %
97–97,999 %	10 %
Alle 97,000 %	20 %

Prosenttilukuna ilmaistava Käytettävyys lasketaan seuraavasti: (a) Sopimuskuukauden kokonaisminuutit miinus (b) Sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna (c) Sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla.

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 50 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 50 minuuttia Seisonta-aikaa = 43 150 minuuttia	= 2 %:n Käytettävyshyvitys, koska Saavutettu palvelutaso on 99,884 %
30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia	

4. Muita tähän SLA-sopimukseen liittyviä tietoja

Tämä SLA-sopimus on tarkoitettu ainoastaan IBM:n Asiakkaille, eikä se koske vaateita, joiden esittäjinä ovat käyttäjät, vieraat, Palveluun osallistuvat tahot tai luvallisesti kutsutut, eikä mitään IBM:n toimittamia Palvelun beeta- ja kokeiluversioita. SLA-sopimus koskee ainoastaan tuotantokäytössä olevia Palveluja. SLA-sopimus koskee vain tuotantoympäristöjä, ei esimerkiksi testi-, elvytys-, laadunvarmistus- ja kehitysympäristöjä.