

IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

IBM Marketing Cloud

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Klijent prihvaća Uvjete upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- 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. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- Pristup** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Pristup je pravo korištenja IBM SaaS-a. Klijent mora dobiti jedno pravo Pristupa da bi mogao koristiti IBM SaaS za vrijeme perioda mjerenja koji je naveden u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu Klijenta.
- Ovlašteni korisnik** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Klijent mora dobiti posebna, namjenska ovlaštenja za svaki pristup Ovlaštenog korisnika IBM SaaS-u jedinstveno omogućen na bilo koji način izravno ili neizravno (na primjer preko programa za multipleksiranje, uređaja ili poslužitelja aplikacija) pomoću bilo kojih sredstava. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja omogućenih pristupa Ovlaštenih korisnika IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- Povezivanje** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Povezivanje je veza ili pridruživanje baze podataka, aplikacije, poslužitelja ili bilo kojeg drugog tipa uređaja s IBM SaaS-om. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja ostvarenih ili prije ostvarenih povezivanja prema IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

- d. **Slog baze podataka** – je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Zapis baze podataka je zbirka polja u bazi podataka koja se odnosi na jedan entitet i dostupna je kao jedna jedinica. Svako ovlaštenje na Tisuću zapisa baze podataka predstavlja jednu Tisuću zapisa baze podataka. Treba dobiti ovlaštenja Tisuće zapisa baze podataka koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja dostupnih Zapisa baze podataka za obradu u IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Kljentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- e. **Angažman** - je jedinica mjere po kojoj se mogu dobiti usluge. Angažman se sastoji od profesionalnih usluga i/ili usluga izobrazbe vezanih uz IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog Angažmana.
- f. **Događaj** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Ovlaštenja za događaje temelje se na broju pojavljivanja određenog događaja vezanog uz korištenje IBM SaaS-a. Ovlaštenja za događaje specifična su za IBM SaaS i tip događaja se ne može razmijeniti, zamijeniti ili spojiti s drugim ovlaštenjima za Događaje drugog IBM SaaS-a ili tipa događaja. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog događaja koji se dogodi za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- Kod stjecanja ovlaštenja Događaja, sljedeći elementi se broje kao Događaji:
- (1) Marketinška interakcija
Marketinška interakcija je ulazna ili izlazna točka kontakta/komunikacija. Primjeri takve komunikacije su poruka e-pošte, mobilni push, poruka aplikacije na uređaju, sadržaj prikazan u preglednicima, društveni utisak i usmjereni oglas. Mogu se odnositi na anonimne ili poznate posjetitelje ili kupce.
 - (2) Email Insights - otvaranja
Email Insights - otvaranje registrira se svaki puta kada primatelj e-pošte primi poruku e-pošte od Kljenta i kada primatelj e-pošte otvori poruku.
 - (3) Kontakt
Kontakt je Događaj koji se odnosi na slanje ID-a kontakta pomoću funkcije Social Audiences za odgovarajuću društvenu platformu.
- g. **Instanca** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Instanca označava pristup određenoj konfiguraciji IBM SaaS-a. Moraju se dobiti dostatna ovlaštenja za svaku instancu IBM SaaS-a koja je dostupna za pristup i korištenje tijekom perioda mjerenja navedenog u Kljentovom Dokazu o ovlaštenju (Proof of Entitlement - PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u Transakcijskom dokumentu.

3.1 Naknade za postavljanje

Inicijalna jednokratna naknada za postavljanje se primjenjuje po cijeni i uvjetima naplate specificiranim u Transakcijskom dokumentu. Na temelju odabrane osnovne ponude IBM SaaS-a, odgovarajuća obavezna usluga postavljanja Kljentu će omogućiti korištenje izabrane IBM SaaS ponude. Raspoložive usluge postavljanja su:

- 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

Sljedeća usluga postavljanja će biti naplaćena po cijeni i uvjetima naplate specificiranim u Transakcijskom dokumentu kad se naruče ovlaštenja Ovlaštenog korisnika za IBM Marketing Cloud – dodatni korisnici planiranja proračuna i troškova:

- IBM Marketing Cloud – Usluge premještanja proračuna i planiranja troškova

3.2 Djelomične mjesečne naknade

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

3.3 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Klijentova stvarna upotreba IBM SaaS-a za vrijeme perioda mjerenja premašuje ovlaštenje navedeno u PoE-u, Klijentu će se izdati račun za prekomjernu upotrebu, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

Klijentu će se svaki mjesec naknadno naplatiti nepodmirene obveze za prekomjernu upotrebu po stopi za prekomjernu upotrebu navedenoj u PoE-u kada dosegne ukupni iznos. Takve naknade za prekomjernu upotrebu naplaćuju se uz osnovnu mjesečnu naknadu za ovlaštenje.

Ako je Period pretplate duži od 12 mjeseci, skup ukupnog broja ovlaštenja će se temeljiti na 12 mjesečnih perioda mjerenja. Ukupan zbroj će se postaviti na nulu nakon dvanaestog mjesečnog perioda mjerenja. Naknade za prekomjernu upotrebu za sljedećih 12 perioda mjesečnog mjerenja, neće dospjeti sve dok stvarno korištenje interakcije ne premaši ukupan broj zajamčenih interakcija u agregaciji za takav 12 mjesečni period mjerenja.

Za Klijente koji koriste ramp periode, svaki se period obrađuje na isti način kao i period pretplate i primjenjuju se isti principi.

Ako je period pretplate kraći od 12 mjeseci ili manji od 12 mjesečnih perioda preostalih u periodu pretplate, broj mjesečnih prava preostalih u pretplati će se koristiti za ukupan broj zajamčenih interakcija u agregaciji.

a. Primjer 1:

Klijent ima 12 mjesečni period pretplate i stekao je 10 dodatnih Ovlaštenih korisnika na temelju ovlaštenja IBM Marketing Cloud Additional User. Ako Klijent omogući više od 10 Ovlaštenih korisnika prije kraja 12 mjesečnog perioda pretplate, Klijentu će sljedeći mjesec biti izdan račun za prekomjernu količinu i čitavo korištenje u sljedećim mjesecima će biti naplaćeno kao dug do kraja perioda pretplate.

b. Primjer 2:

Klijent ima period pretplate u trajanju od 3 godine i stekao je 10 dodatnih Ovlaštenih korisnika u skladu s ovlaštenjem IBM Marketing Cloud Additional User. Ako Klijent omogući više od 10 Ovlaštenih korisnika prije kraja prvog perioda pretplate od 12 mjeseci, Klijentu će sljedeći mjesec biti izdan račun za prekomjernu količinu i čitavo korištenje do kraja perioda od 12 mjeseci. Na kraju svakog perioda od 12 mjeseci brojač upotrebe će se resetirati. Ako Klijent omogući više od 10 Ovlaštenih korisnika prije kraja sljedećeg perioda pretplate od 12 mjeseci, Klijentu će sljedeći mjesec biti izdan račun za prekomjernu količinu i čitavo korištenje u sljedećim mjesecima će biti naplaćeno u obrocima sve dok se brojač korištenja ne resetira ili do kraja preostalog perioda pretplate.

3.4 Naplate koje se plaćaju po upotrebi

Klijent može koristiti IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud Social Audiences i IBM Marketing Cloud Enterprise mjereno u inkrementima od 1 000 Događaja, IBM Marketing Cloud B2B Standard i IBM Marketing Cloud B2B Enterprise mjereno u inkrementima od 10 000 Slogova baze podataka i IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens mjereno u inkrementima od 100 000 Događaja na temelju plaćanja po korištenju. Klijent će biti terećen za količinu događaja ili slogova baze podataka, prema primjeni, koristeći svaki mjesec cijenu specificiranu u Transakcijskom dokumentu.

4. Opcije obnavljanja perioda pretplate za IBM SaaS

Trajanje IBM SaaS-a počinje na datum kada IBM obavijesti Klijenta o njegovom pristupu IBM SaaS-u, kako je dokumentirano u PoE-u. PoE će određivati obnavlja li se IBM SaaS automatski, nastavlja li se na temelju kontinuirane upotrebe ili se raskida na kraju trajanja.

Za automatsko obnavljanje, ako Klijent ne dostavi pisanu obavijest o raskidu obnavljanja barem 90 dana prije datuma isteka, IBM SaaS će se automatski obnoviti u trajanju navedenom u PoE-u.

Kod kontinuirane upotrebe, IBM SaaS će biti dostupan na mjesečnoj bazi dok Klijent ne dostavi pisanu obavijest o raskidu 90 dana unaprijed. IBM SaaS će biti dostupan do kraja kalendarskog mjeseca nakon takvog perioda od 90 dana.

5. Tehnička podrška

Tehnička podrška za IBM SaaS ponudu i Softver za omogućavanje, kao primjenjiva, pruža se za vrijeme Perioda pretplate. Takva tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljana vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
1	Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge: Funkcionalnost kritična za poslovanje ne radi ili se dogodila greška sučelja od kritične važnosti. Ovo se obično odnosi na proizvodnu okolinu i označava da se ne može pristupiti uslugama, što ima kritičan utjecaj na operacije. Ovo stanje mora se odmah riješiti.	Unutar jednog sata	24x7
2	Značajan utjecaj na poslovanje: Poslovna komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost prekoračivanja krajnjih rokova u poslovanju.	Unutar 2 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
3	Manji utjecaj na poslovanje: Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebljiva i nema kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 4 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
4	Minimalan utjecaj na poslovanje: Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehničke probleme.	Unutar 1 radnog dana	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

6.1 Softver za omogućavanje

Ako se Softver za omogućavanje daje uz poseban ugovor o licenci (na primjer, IBM Međunarodni ugovor o licenci za programe bez jamstva ("ILAN") ili uz neki drugi ugovor o licenci od IBM-a ili od treće strane) u vrijeme instalacije ili preuzimanja, takav poseban ugovor će uređivati uvjete korištenja softvera. Ako se uz softver za omogućavanje ne dobiva ugovor o licenci, primjenjuju se ovi Uvjeti upotrebe.

6.2 EU zaštita podataka

Ako Klijent učini Osobne podatke dostupnim IBM SaaS-u, između Klijenta i IBM-a, Klijent se smatra jedinim kontrolorom Osobnih podataka i Klijent određuje IBM kao obrađivača za obradu (kako su ti termini definirani u EU Direktivi 95/46/EC) tih Osobnih podataka. IBM obrađuje takve Osobne podatke samo u mjeri potrebnoj za dostupnost IBM SaaS-a u skladu s ovim ToU-om. IBM će u razumnoj mjeri surađivati s Klijentom u njegovom ispunjenju svih zakonskih zahtjeva, uključujući i pružanje Klijentu pristupa Osobnim podacima. Klijent prihvaća da IBM može obrađivati Sadržaj stavljen na raspolaganje IBM SaaS-u, uključujući sve Osobne podatke, preko granica do IBM-a u Sjedinjenim Državama. Ako IBM promijeni način na koji obrađuje ili osigurava Osobne podatke i takva promjena uzrokuje neusklađenost Klijenta s primjenjivim propisima o zaštiti podataka, Klijent može otkazati zahvaćeni IBM SaaS unutar 30 dana od IBM-ove obavijesti o promjeni.

6.3 Lokacije koje primaju izvedenu korist

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Klijent navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Klijent ne dostavi dodatne podatke IBM-u. Klijent je odgovoran održavati takve informacije ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

6.4 Safe Harbor usklađenost

IBM se pridržava U.S. – EU Safe Harbor Frameworka, koji određuje Ministarstvo trgovine Sjedinjenih Država vezano uz prikupljanje, korištenje i zadržavanje informacija prikupljenih u Europskoj Uniji. Za više informacija o Safe Harboru ili da biste pristupili IBM-ovoj izjavi o certifikatu idite na <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.5 Distribucijske liste

Klijent neće koristiti nikakve distribucijske liste s IBM SaaS-om koje uključuju osobe koje nisu dale dozvolu za uključenje u takvu listu u svrhu primanja e-mail komunikacija izričito od Klijenta, osim ako Klijent ima postojeću poslovnu ili privatnu vezu s tim osobama. Korištenje lista ili podataka generiranih pridruženom marketinškom praksom je izričito zabranjeno u svim slučajevima. Klijent mora uključiti ispravni mehanizam isključivanja u svaku poruku.

6.6 Bez preprodaje

Klijentovo pravo korištenja IBM SaaS-a pripada Klijentu osobno. Klijent neće preprodati IBM SaaS niti dati trećim osobama (koje nisu zaposlenici ni ugovaratelji koji djeluju u Klijentovo ime) pristup do IBM SaaS-a bez prethodne IBM-ove pisane suglasnosti.

6.7 Mobilne push obavijesti

Događaji marketinških interakcija koji se odnose na mobilne push obavijesti uključuju jednostavne push obavijesti, jednostavne push obavijesti u aplikacijama, obogaćene obavijesti i obavijesti ulazne pošte. Jednostavne push obavijesti, obavijesti u aplikacijama i obogaćene obavijesti broje se kao jedna marketinška interakcija po uređaju u trenutku slanja. Obavijesti ulazne pošte broje se kao jedna Marketinška interakcija za svaki ključ aplikacije na koji se šalju.

Izračunavanje Marketinških interakcija koje se odnose na mobilne push obavijesti uključivat će broj mobilnih push obavijesti poslanih na uređaje koji su obustavili mobilne push obavijesti i broj mobilnih push obavijesti poslanih na uređaje nakon deinstalacije aplikacije. IBM će redovno koristiti usluge povratnih informacija Applea i Googlea i ažurirati poslane push obavijesti na temelju deinstalacija. Klijent je odgovoran odrediti potreban broj ovlaštenja Događaja za Marketinške interakcije, što uključuje i push obavijesti.

6.8 Duplicate Message Send

Duplicate Message Send je dodatna funkcija pretplate omogućena na organizacijskoj razini. Pretplaćeni Klijent može uključivati i isključivati funkciju. Adrese e-pošte koje je upisao Klijent za primanje dupliciranih poruka će biti unesene kao Bcc adrese i neće biti vidljive primateljima e-pošte. Klijentovi primatelji dupliciranih poruka se mogu mijenjati. Ako se duplicirana e-pošta ne može dostaviti na Bcc adresu e-pošte, IBM neće moći ponovno poslati dupliciranu e-poštu.

6.9 Zadržavanje podataka

Određeni podatkovni elementi IBM SaaS-a bit će dostupni unutar IBM SaaS-a kako slijedi: poruke e-pošte i sadržaj, nekoristene ili neaktivne baze podataka i predlošci - 450 dana; web praćenje za poznate posjetitelje - 180 dana; web praćenje za anonimne posjetitelje – 30 dana; i Univerzalna ponašanja - 180 dana ("Period zadržavanja podataka"). Ti se podatkovni elementi mogu ukloniti iz IBM-ove mreže i sustava nakon isteka Perioda zadržavanja podataka i u bilo kojem slučaju IBM može uništiti sve kopije tih podatkovnih elemenata i sve druge povezane Klijentove podatke 30 dana nakon prekida ili isteka Perioda pretplate. Klijent će zadržati sigurnosne kopije svog sadržaja koji se pruža za upotrebu s IBM SaaS-om.

6.10 Napomene o kodu treće stranke

IBM SaaS uključuje sljedeći softver koji se ne može koristiti u loše svrhe: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson i packtag.

6.11 Verzije za ne-engleski jezik

Klijent je suglasan da se pristup i korištenje bilo koje ne-engleske verzije IBM SaaS-a može osloniti na funkcionalnost tehnološkog partnera treće strane, translations.com, za potrebe prevođenja korisničkog sučelja. Kada koristite ne-englesku verziju IBM SaaS-a, IBM SaaS korisničko sučelje može propustiti podatke Klijenta i bilo koji sadržaj dostupan putem IBM SaaS korisničkog sučelja u nezaštićenom obliku kroz translations.com sisteme namijenjene za IBM SaaS za potrebe prevođenja korisničkog sučelja na zahtjev Klijenta.

Dodatak A

IBM Marketing Cloud, cloud bazirana digitalna marketinška platforma, omogućuje trgovcima da ostvare povrat ulaganja (ROI) pomoću sljedećih ključnih mogućnosti:

- Dizajn i automatska konzistentnost, višekanalna iskustva putem e-pošta, mobitela, preko weba i društvenih kanala.
- Analitike korištenja za donošenje marketinških odluka i angažmana korisnika.
- ROI poboljšanje preko cloud bazirane digitalne marketinške platforme koja integrira s izvorima podataka i aplikacijama drugih korisnika.

IBM Marketing Cloud uključuje sljedeće nove, na rješenju bazirane pakete i servise koji odgovaraju potrebama trgovca za pojednostavljenje procesa kupnje.

1. IBM Marketing Cloud Standard

IBM Marketing Cloud Standard pomaže trgovcima da bolje razumiju ponašanje korisnika i da isporuče personalizirane interakcije s višim valutnim tečajem. Ova ponuda dostupna je na temelju pretplate i plaćanja po upotrebi.

- Baza podataka marketinga: Skuplja opsežne podatke korisnika u jedan izvor i koristi te podatke za pokretanje automatskih kampanja i personaliziranih komunikacija.
- Segmentacija: Koristi ponašanja, profil, podatke preference i ostalo za upite prema ciljnoj publici i njeno sužavanje. Opcijski, integrira ove upite segmentacije s marketinškim strategijama za isporuku visoko uključivog, personaliziranog sadržaja vašoj ciljnoj publici.
- Graditelj sadržaja: Intuitivni, web bazirani editor omogućuje kreiranje i uređivanje sadržaja u aplikaciji, s pokaži-i-klikni pristupom funkcijama, kao što su praćenje veze, personalizacija, dinamički sadržaj i ostalo.
- Dinamički sadržaj: Kreira poruke izravno u tijelu poruke, a koje su relevantne i specifične za svakog korisnika, koristeći intuitivno pokaži-i-klikni sučelje.
- A/B testiranje: Šalje testnu e-poštu za testiranje linije predmeta na elemente imena ili sadržaja; pronalazi koji element ima najbolji odgovor i šalje kontaktima e-poštu najbolje provedbe.
- E-pošta: Kreira i šalje e-poštu sa sadržajem koji je relevantan i uključiv.
- Mobilni Push: Dostavlja personalizirane poruke kombiniranjem mobilnih aplikacijskih podataka s obogaćenim informacijama korisničkog profila.
- Društveno dijeljenje: Dijeli poruke marketinške e-pošte na stranicama društvenih mreža i proizvodi detaljne izvještaje rezultata.
- Progresivni obrasci: Umanjuju napuštanje obrazaca i kreiraju s vremenom profil kontakta s progresivnim web obrascima koji pokazuju različita pitanja svaki put kad kontakt posjeti web stranicu ili stranicu postavljanja.
- Digitalno praćenje ponašanja: Nadgledanje kako kontakti međudjeluju s vama online pomoću kalkulatora, razgovora uživo, društvenih gumba i ostalo. Koristi ova ponašanja događaja prilagođenog web praćenja za premještanje kontakta u marketinški program ili model ocjene ponašanja.
- Stranica postavljanja: Pristup Pokaži-i-klikni za kreiranje stranica specifičnih za kampanju i prilagođenih web obrazaca.
- Analitike ponašanja: Rukovanje rezultatima slanja pošte za identificiranje trendova i segmenata ciljnih korisnika; definiranje segmenata korisnika i izbor metrika za kreiranje kartičnih i tabelarnih izvještaja i zatim rukovanje izvještajima dodavanjem ili uklanjanjem polja, promjenom metrika i sortiranjem i redanjem stupaca.
- Izvještaji o kampanjama: Kreiranje agregacija i detaljnih informacija izvještavanja o e-pošti poslanoj korisnicima. Metrike izvještavanja sadrže otvaranja, konverzije, obogaćene medije, prosljeđivanje i pristup podacima klikom.

- Email Insights: Omogućuje korisnicima pregled izgleda i dojma o e-pošti u višestrukim različitim klijentima e-pošte, praćenje korištenja e-pošte klijenta po listama slanja pošte što pomaže optimiziranju programa e-pošte na određenim uređajima i klijentima e-pošte koje korisnik upotrebljava. Email Insights sadrži komponente tehnologije koju pruža Litmus.
- Dizajner putovanja: Alat za vizualno dizajniranje koji prodavačima omogućuje suradnju na izradi mape putovanja korisnika i dijeljenje mape s ostatkom tima.
- Univerzalna razmjena ponašanja: Tehnologija za omogućavanje koja korisnicima omogućuje objavljivanje podataka unutar IBM Marketing Clouda i pretplatu na podatke iz integriranih aplikacija trećih strana.
- Social Audiences: Aplikacija za marketing putem društvenih medija koja korisnicima omogućuje slanje određenim publikama i pružanje odgovarajućih oglasa na društvenim mrežama radi marketinga usmjerenog na određenu publiku ili postavljanje oznake sviđanja za publike.
- IBM Marketing Cloud Orientation je osnovni paket školovanja za IBM Marketing Cloud. On sadrži najvišu razinu opisa Marketing Cloud funkcija i mogućnosti, zajedno s uvodom u model angažmana korisnika. Orijentacijski paket je uključen s inicijalnom pretplatom u Marketing Cloud i mora biti dovršen prije pokretanja potrebne usluge uključivanja korisnika. Dostavlja se kao samoposlužna ponuda i uključuje video i web bazirana snimanja.

U naknadu za pretplatu za ovu IBM SaaS ponudu uključeno je sljedeće:

- a. Pet (5) Ovlaštenih korisnika;
- b. Deset (10) aktivnih programa;
- c. 250 tisuća Marketinških interakcija na mjesec za ukupno 3 milijuna Marketinških interakcija koje se mogu potrošiti na godinu;
- d. Neograničen broj slogova baze podataka;
- e. Pet (5) tisuća Social Audiences Događaja kontakta na mjesec;
- f. 200 tisuća Email Insights - otvaranja na mjesec; i
- g. Neograničen broj pregleda e-pošte. 'Pregled e-pošte' se registrira svaki puta kada Klijent preda predložak e-pošte u ovu funkciju na pregled.

Klijenti mogu kupiti dodatne pakete Korisnika, Marketinških interakcija i Email Insights - otvaranja.

2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

IBM Marketing Cloud B2B Standard pomaže trgovcima hvatanje, kvalificiranje i njegovanje prilika za bolje poravnavanje marketinga s prodajom radi povećanja prihoda. Ova ponuda dostupna je na temelju pretplate i plaćanja po upotrebi. Ova IBM SaaS ponuda uključuje sljedeće funkcije:

- Sve funkcije koje obuhvaća ponuda IBM Marketing Cloud Standard
- Automatizacija marketinga
- Njegovanje prilika: Kreiranje marketinških kampanja pomoću vizualnih graditelja kampanja; slanje automatiziranih poruka ili prodiranje u program njegovanja kada prilika smjera ili provodi određenu akciju.
- Pojedinačni model rezultata: Daje rezultate za korisnike i prospekte bazirano na kriteriju kupnje, demografiji i ponašanjima kao što su posjete web stranicama, slanje obrazaca i interakcije poruka ili na vremenu bazirane komponente, uključujući učestalost i frekvenciju. Bazirano na ocjenama, funkcije marketinške automatizacije usmjeravaju korisnike i prospekte na odgovarajuće nastavke.
- Integracija upravljanja odnosima korisnika (CRM): Integracija s CRM sustavima treće strane, što uključuje Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM i Sugar CRM.

U naknadu za pretplatu za ovu IBM SaaS ponudu uključeno je sljedeće:

- a. Pet (5) Ovlaštenih korisnika;
- b. Deset (10) aktivnih programa;
- c. Jedan (1) model rezultata;
- d. Neograničen broj Marketinških interakcija;
- e. 50 000 slogova baze podataka;

- f. Pet (5) tisuća Social Audiences Događaja kontakta na mjesec;
- g. 200 tisuća Email Insights - otvaranja na mjesec; i
- h. Neograničen broj pregleda e-pošte. 'Pregled e-pošte' se registrira svaki puta kada Klijent preda predložak e-pošte u ovu funkciju na pregled.

Klijenti mogu kupiti dodatne pakete Korisnika, Slogova baze podataka i Email Insights - otvaranja.

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

IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning omogućuje Allocadia, treća strana kao partner IBM-a, može se kupiti kao samostalan proizvod ili za korištenje s ponudama Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, Marketing Cloud Enterprise, Marketing Cloud B2B Enterprise, IBM Silverpop Engage ili IBM Campaign. Ova ponuda dostupna je na temelju pretplate i plaćanja po upotrebi. Funkcije uključuju:

- Planiranje: Kreiranje i dijeljenje planova za usklađivanje korporativne strategije, predviđanje povrata ulaganja i predviđanje utjecaja na prihod.
- Izrada proračuna: Kreiranje i upravljanje globalnim proračunima u svim valutama bez glomaznih, nepovezanih proračunskih tablica bilo globalnih, regionalnih ili proizvodno lokalnih.
- Performanse: Vizualizacija, analiza i optimiziranje potrošnje; donošenje pametnijih odluka kod povezivanja planova i proračuna na CRM, financije i marketinške podatke.

U naknadu za pretplatu na ovu IBM SaaS ponudu uključeno je sljedeće:

- Pet (5) Ovlaštenih korisnika;
- Jedan (1) konektor

Klijent može kupiti IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users ako treba dodatne Ovlaštene korisnike uz one koji se pružaju u osnovnoj usluzi. Klijent može kupiti IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector ako su mu potrebni dodatni Konektori koje će koristiti uz osnovnu uslugu.

4. **IBM Marketing Cloud Enterprise**

Ovaj paket nadograđuje mogućnosti koje se nude u Standardnom paketu. Enterprise paket uključuje ovlaštenje za mogućnosti planiranja i određivanja proračuna koje omogućuje Allocadia. Sadrži i mogućnosti upravljanja odnosima s kupcima (engl. customer relationship management - CRM). Pretplatnici Enterprise paketa dobivaju dodatne Ovlaštene korisnike i dodatne mogućnosti upotrebe automatizacije programa, modela rezultata i Email Insightsa. Pretplatnici primaju dodatne Marketinške interakcije u sklopu Enterprise paketa. Ova ponuda dostupna je na temelju pretplate i plaćanja po upotrebi.

U naknadu za pretplatu na ovu IBM SaaS ponudu uključeno je sljedeće:

- a. Deset (10) Ovlaštenih korisnika;
- b. Neograničen broj aktivnih programa;
- c. Neograničen broj slogova baze podataka;
- d. 750 tisuća Marketinških interakcija na mjesec za ukupno 9 milijuna Marketinških interakcija koje se mogu potrošiti na godinu;
- e. 25 tisuća Social Audiences Događaja kontakta na mjesec;
- f. Neograničen broj modela rezultata;
- g. 400 tisuća Email Insights - otvaranja na mjesec; i
- h. Neograničen broj pregleda e-pošte. 'Pregled e-pošte' se registrira svaki puta kada Klijent preda predložak e-pošte u ovu funkciju na pregled.

Klijenti mogu kupiti dodatne pakete Korisnika, Marketinških interakcija i Email Insights - otvaranja.

5. **IBM Marketing Cloud B2B Enterprise**

Ovaj paket nadograđuje funkcije koje se nude u paketu B2B Standard. B2B Enterprise paket uključuje ovlaštenje za mogućnosti planiranja i određivanja proračuna koje omogućuje Allocadia. Pretplatnici B2B Enterprise paketa dobivaju dodatne Ovlaštene korisnike i dodatne mogućnosti upotrebe automatizacije

programa, modela rezultata i Email Insightsa. Pretplatnici primaju dodatne slogove baze podataka u sklopu B2B Enterprise paketa. Ova ponuda dostupna je na temelju pretplate i plaćanja po upotrebi.

U naknadu za pretplatu na ovu IBM SaaS ponudu uključeno je sljedeće:

- a. Deset (10) Ovlaštenih korisnika;
- b. Neograničen broj aktivnih programa;
- c. Neograničen broj Marketinških interakcija;
- d. 100 000 slogova baze podataka;
- e. 25 tisuća Social Audiences Događaja kontakta na mjesec;
- f. Neograničen broj modela rezultata;
- g. 400 tisuća Email Insights - otvaranja na mjesec; i
- h. Neograničen broj pregleda e-pošte. 'Pregled e-pošte' se registrira svaki puta kada Klijent preda predložak e-pošte u ovu funkciju na pregled.

Klijenti mogu kupiti dodatne pakete Slogova baze podataka i Email Insights - otvaranja.

6. IBM Marketing Cloud Social Audiences

IBM Marketing Cloud Social Audiences prodavačima omogućuje usmjeravanje na kupce koristeći plaćene društvene medije. Klijenti koji kupe Marketing Cloud pakete – Standard, B2B Standard, Enterprise ili B2B Enterprise - ovlašteni su za korištenje Social Audiences paketa. Social Audiences može se kupiti i kao samostalni proizvod. Ova ponuda dostupna je na temelju pretplate i plaćanja po upotrebi.

U naknadu za pretplatu na ovu IBM SaaS ponudu uključeno je sljedeće:

- Za Klijente koji su kupili jedan od IBM Marketing Cloud Standard paketa: 5 000 Događaja kontakta na mjesec.
- Za Klijente koji su kupili jedan od IBM Marketing Cloud Enterprise paketa: 25 000 Događaja kontakta na mjesec.
- Klijenti koji kupuju ponudu Social Audiences neovisno o pretplati na ponude IBM Marketing Clouda imaju opciju kupiti ponudu u količinama od Pet (5) tisuća, 25 tisuća, 100 tisuća, 250 tisuća, 500 tisuća, Jedan (1) milijun, Dva (2) milijuna i Pet (5) milijuna Događaja kontakta.

7. IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send nudi sljedeće mogućnosti pretplatnicima za IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Enterprise i IBM Marketing Cloud B2B Enterprise. Duplicate Message Send dozvoljava da IBM Marketing Cloud Client primi točne kopije personalizirane poruke poslana njihovim kupcima u svrhu nadzora, usklađivanja, revizije ili drugog praćenja. Duplicate Message Send se trenutno primjenjuje samo na e-poštu. Ova ponuda je dostupna kao pretplata. U naknadu za pretplatu na ovu IBM SaaS ponudu uključeno je sljedeće:

- Slanje neograničnog broja dupliciranih poruka

8. Ponude usluge postavljanja

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services je kombinacija dodjela i treninga koja je dizajnirana da omogući korisnicima iskorištavanje ponuda u Marketing Cloud Standard ponudi. Ova usluga dostavljena na daljinu je potrebna s inicijalnom pretplatom na Marketing Cloud. Dodjeljuje se savjetnik za uvođenje koji vodi klijente kroz proces uvođenja pomoću niza sastanaka na daljinu i snimljenih sesija za učenje temeljenih na webu. Usluge uvođenja korisnika uključuju dodjele, konfiguriranje i postavljanje, trening i pitanja i odgovore.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services je kombinacija dodjela i treninga koja je dizajnirana da omogući korisnicima konfiguriranje i iskorištavanje ponuda u Marketing Cloud B2B Standard ponudi. Ova usluga dostavljena na daljinu je potrebna s inicijalnom pretplatom na Marketing Cloud B2B Standard. Konzultant uvođenja je dodijeljen za vođenje organizacija kroz proces uvođenja korisnika koji je isporučen kroz seriju udaljenih sastanaka i snimljenih, web baziranih sesija za učenje. Usluge uvođenja korisnika uključuju dodjele, konfiguriranje i postavljanje, trening i pitanja i odgovore.

- Marketing Cloud – Usluge planiranja proračuna i troškova uvođenja korisnika je usluga treninga dizajnirana da omogući korisnicima konfiguriranje i iskorištavanje ponuda u IBM Marketing Cloud – ponudi planiranja proračuna i troškova. Ova usluga dostavljena na daljinu je potrebna s kupnjom IBM Marketing Cloud – ponude planiranja dodatnih korisnika proračuna i troškova. Konzultant treninga je dodijeljen za vođenje organizacija u korištenju proširene prilagodbe izvještaja i kontrolne ploče kroz seriju udaljenih sastanaka i snimljenih, web baziranih sesija za učenje. Usluge uvođenja uključuju dodjele, konfiguriranje i postavljanje, trening i pitanja i odgovore.
- IBM Marketing Cloud Enterprise Onboarding Services je kombinacija dodjela i treninga koja je dizajnirana da omogući korisnicima korištenje ponuda u Marketing Cloud Enterprise paketu. Ovaj paket usluge dostavljen na daljinu je obavezan za inicijalnu pretplatu na Marketing Cloud Enterprise. Dodjeljuje se savjetnik za uvođenje koji vodi klijente kroz proces uvođenja pomoću niza sastanaka na daljinu i snimljenih sesija za učenje temeljenih na webu. Usluge uvođenja korisnika uključuju dodjele, konfiguriranje i postavljanje, trening i pitanja i odgovore.
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise Onboarding Services je kombinacija dodjela i treninga koja je dizajnirana da omogući korisnicima korištenje ponuda u Marketing Cloud B2B Enterprise paketu. Ovaj paket usluge dostavljen na daljinu je obavezan za inicijalnu pretplatu na Marketing Cloud B2B Enterprise. Dodjeljuje se savjetnik za uvođenje koji vodi klijente kroz proces uvođenja pomoću niza sastanaka na daljinu i snimljenih sesija za učenje temeljenih na webu. Usluge uvođenja korisnika uključuju dodjele, konfiguriranje i postavljanje, trening i pitanja i odgovore.
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services je opsijska ponuda za pretplatnike na IBM Marketing Cloud koji odluče da žele koristiti funkciju Mobilnog Pusha. Ova ponuda pruža do (35) sati usluga na daljinu koje uključuju aktivnosti poput postavljanja, savjetovanja i početne implementacije push obavijesti i testiranje prihvaćanja. Ova usluga uvođenja dostupna je i za pretplatnike na Standard i B2B Standard.
- IBM Marketing Cloud Onboarding Service Upgrade dostupan je samo za postojeće pretplatnike IBM Marketing Clouda koji su izveli uvođenje na IBM Marketing Cloud ili IBM Silverpop. Ova ponuda pruža do 10 sati usluga savjetovanja za IBM Marketing Cloud koje se pružaju na daljinu. Dodjeljuje se savjetnik za uvođenje koji vodi klijenta kroz proces uvođenja za IBM Marketing Cloud i omogućuje klijentima konfiguraciju i korištenje ponuda u Marketing Cloud paketima. Usluge uvođenja korisnika uključuju konfiguriranje i postavljanje, trening i pitanja i odgovore. Ovaj paket usluga nije obavezan, ali se predlaže njegova prodaja klijentu u sljedećim scenarijima: postojeći klijenti Marketing Clouda izvode nadogradnju na naprednije razine Marketing Clouda, postojeći klijenti Silverpop Engagea izvode migraciju na pakete Marketing Clouda i postojeći klijenti koji imaju nove zaposlenike ili odjele u marketingu i potrebna im je pomoć kod uvođenja unutar klijentove postojeće instance Marketing Clouda.

Dodatak B

IBM osigurava sljedeći ugovor o dostupnosti razine usluge ("SLA") za IBM SaaS. Klijent razumije da SLA ne predstavlja jamstvo.

1. Definicije

- a. **Vrijeme prekida rada aplikacije** – označava vremenski period u kojem korisnici dijelova sučelja aplikacije za koje IBM pruža hosting ne mogu koristiti sve aspekte Usluge za koju imaju odgovarajuće dozvole. Ili pojednostavljeno, "Vrijeme prekida rada" ne postoji ako bilo koji korisnik može koristiti bilo koji aspekt Usluga za koji ima odgovarajuće dozvole.
- b. **Odobrenje dostupnosti** – označava rješenje koje će IBM pružiti za prihvaćeni Zahtjev. Odobrenje dostupnosti primijenit će se u obliku odobrenja ili popusta na budući račun naknade pretplate za Uslugu.
- c. **Zahtjev** – označava zahtjev koji Klijent preda IBM-u u skladu sa SLA-om jer smatra da u Ugovorenom mjesecu nije zadovoljena Razina usluge.
- d. **Ugovoreni mjesec** – označava svaki cijeli mjesec tijekom trajanja usluge, mjereno od 12:00 po istočnom američkom vremenu prvog dana u mjesecu do 23:59 po istočnom američkom vremenu zadnjeg dana u mjesecu.
- e. **Vrijeme prekida rada obrade podataka** – označava vremensko razdoblje u kojem Usluga ne može prikupljati podatke koristeći elemente za obradu podataka Usluge.
- f. **Vrijeme prekida rada** – označava Vrijeme prekida rada aplikacije i/ili Vrijeme prekida rada obrade podataka. Osim toga, Vrijeme prekida rada obuhvaća vremenski period tijekom kojeg IBM SaaS ne može poslati ili primiti podatke preko elemenata za obradu podataka IBM SaaS-a. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem IBM SaaS nije dostupan zbog:
 - (1) planiranog ili najavljenog prekida rada zbog održavanja;
 - (2) Događaja ili uzroka izvan IBM-ove kontrole (npr. prirodne katastrofe, nedostupnosti interneta, hitnog održavanja, radnji ili neaktivnosti pružatelja usluge interneta ili telekomunikacijskog operatera itd.);
 - (3) problema s Klijentovim aplikacijama, opremom ili podacima ili aplikacijama, opremom ili podacima treće strane;
 - (4) Klijentove neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje Usluzi; ili
 - (5) IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnama, specifikacijama ili uputama koje Klijent dostavi IBM-u ili treća strana dostavi IBM-u u korist Klijenta.
- g. **Događaj** – označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem Razine usluge.
- h. **Usluga** – označava IBM SaaS na koji se odnosi ovaj SLA.
- i. **Razina usluge** – označava niže navedeni standard po kojem IBM mjeri razinu usluge koju pruža u ovom SLA-a.

2. Odobrenja dostupnosti

- a. Da bi predao Zahtjev, Klijent mora IBM-ovom odjelu za tehničku podršku prijaviti prijavu podrške s Ozbiljnošću 1 (kako je definirano niže, u odlomku Tehnička podrška) za svaki Događaj unutar dvadeset i četiri (24) sata od trenutka kada prvi puta postane svjestan da je Događaj imao utjecaja na Klijentovu upotrebu Usluge. Klijent mora navesti sve potrebne informacije o Događaju i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u u dijagnosticiranju i rješavanju Događaja.
- b. Klijent mora predati Zahtjev za Odobrenje dostupnosti ne kasnije od tri (3) radna dana nakon završetka Ugovornog mjeseca u kojem se pojavio Zahtjev.

- c. Odobrenja dostupnosti temelje se na Vremenu prekida rada izmjenom od trenutka kada Klijent prijavi prvo pojavljivanje Vremena kvara. Ako Klijent prijavi Događaj Vremena prekida rada aplikacije i Događaj Vremena prekida rada obrade podataka koji se pojavljuju istovremeno, IBM će periode Vremena prekida rada koji se preklapaju smatrati jednim periodom Vremena prekida rada, a ne dvama odvojenim periodima Vremena prekida rada. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti na temelju postignute Razine usluge u svakom Ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj u istom Ugovorenom mjesecu.
- d. Ukupna Odobrenja dostupnosti dodijeljena u bilo kojem Ugovorenom mjesecu neće ni pod kojim okolnostima premašiti 20 posto (20%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade koju Klijent plaća IBM-u za Uslugu.

3. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u Ugovorenom mjesecu

Dostupnost tijekom Ugovorenog mjeseca	Odobrenje dostupnosti (% mjesečne pretplate za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
Manje od 97,000%	20%

Dostupnost, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: (a) ukupan broj minuta u Ugovorenom mjesecu minus (b) ukupni broj minuta vremena prekida rada u Ugovorenom mjesecu, podijeljeno s (c) ukupnim brojem minuta u Ugovorenom mjesecu.

Primjer: 50 minuta ukupnog Vremena prekida rada za vrijeme Ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 50 minuta Vremena prekida rada = 43 150 minuta <hr/> 43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca	= 2% Odobrenja dostupnosti za 99.884% Postignute razine usluge
---	--

4. Druge informacije o ovom SLA-u

Ovaj SLA dostupan je samo IBM-ovim Klijentima i ne odnosi se na zahtjeve korisnika, gostiju, sudionika i pozvanih na Usluge ili na bilo koje beta ili probne usluge koje IBM omogućuje. SLA se primjenjuje samo na Usluge koje su u upotrebi. Ne primjenjuje se na ne-proizvodne okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, osiguranje kvalitete ili razvoj.