

IBM Marketing Cloud

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek elsőbbséget élveznek az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételeket a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz („Megállapodás”) feltételei szabályozzák, és a Felhasználási Feltételekkel együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

1. IBM SaaS (Szoftver mint Szolgáltatás)

A jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek az alábbi IBM SaaS ajánlatokra vonatkoznak:

- 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. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek egyike szerint történik, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint:

- Hozzáférés** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Hozzáférés az IBM SaaS használatára vonatkozó jogosultságokat jelenti. Az Ügyfélnek egyszeri Hozzáférési jogosultságot kell beszereznie az IBM SaaS az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során történő használatához.
- Engedélyezett Felhasználó** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Ügyfélnek külön, személyre szóló jogosultságokat kell beszereznie minden egyedi Engedélyezett Felhasználó számára, aki közvetett vagy közvetlen módon hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS ajánlathoz (például multiplexelő programon, eszközön vagy alkalmazáskiszolgálón keresztül). Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS ajánlathoz hozzáféréssel rendelkező Engedélyezett Felhasználók számát.

- c. **Kapcsolat** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Kapcsolat egy adatbázis, alkalmazás, kiszolgáló, vagy bármilyen más típusú eszköz és az IBM SaaS között fennálló hivatkozás vagy társítás. Megfelelő jogosítványokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS szolgáltatással létesített Kapcsolatok összesített számát.
- d. **Adatbázis-bejegyzés** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Az Adatbázis-bejegyzés a valamely adatbázisban egy adott önálló entitáshoz kapcsolódó, és egy egységként hozzáférhető mezők gyűjteménye. Minden egyes Ezer Adatbázis-bejegyzés jogosítvány Ezer Adatbázis-bejegyzésnek felel meg. Megfelelő számú Ezer Adatbázis-bejegyzés jogosítványt kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által feldolgozásra elérhető Adatbázis-bejegyzések teljes számát.
- e. **Részvétel** – olyan mértékegység, amely alapján a szolgáltatások megvásárolhatók. A Részvétel az IBM SaaS termékhez kapcsolódó szakmai és/vagy képzési szolgáltatásokból áll. Az egyes Részvételek biztosításához megfelelő jogosultságokat kell beszerezni.
- f. **Esemény** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Az Eseményjogosultságok egy adott, az IBM SaaS használatához kapcsolódó esemény előfordulási gyakoriságán alapulnak. Az Eseményjogosultságok az adott IBM SaaS ajánlatra jellemzőek, és az eseménytípus nem váltható ki, cserélhető le vagy vonható össze másik IBM SaaS ajánlat vagy eseménytípus Eseményjogosultságaival. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen a Felhasználási Engedélyben (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban előforduló összes eseményt.

Az Eseményjogosultságok beszerzésekor a következők számítanak Eseménynek:

(1) Marketinginterakció

A Marketinginterakció bejövő vagy kimenő kapcsolódási pontot/kommunikációt jelent. Ilyen kommunikáció például az e-mail üzenet, a mobil leküldés, az eszközalkalmazás-üzenet, a böngészőkben megjelenő tartalmak, a közösségi megjelenés és a hirdetéscélzás. Ezek egyaránt kötődhetnek névtelen vagy ismert látogatókhoz, illetve ügyfelekhez.

(2) Email Insights-megnyitások

A rendszer egy Email Insights-megnyitást regisztrál minden alkalommal, amikor egy e-mail címzett e-mailt kap az Ügyféltől, és megnyitja azt.

(3) Kapcsolatfelvétel

A Kapcsolat a névjegy-azonosító a Social Audiences szolgáltatás használatával a megfelelő közösségi platformra való elküldéséhez kapcsolódó Esemény.

- g. **Példány** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Példány hozzáférést biztosít az IBM SaaS egy megadott konfigurációjához. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni az IBM SaaS minden egyes Példányához, amely az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során hozzáférhető és használható.

3. Díjak és számlázás

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg egy Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

3.1 Telepítési díjak

Egy egyszeri kezdeti telepítési díj fizetendő a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott ár és számlázási időtartam szerint. A választott alapszintű IBM SaaS ajánlat alapján a megfelelő kötelező telepítési szolgáltatás biztosítja az Ügyfélnek a kiválasztott IBM SaaS ajánlat használatát. A telepítési szolgáltatások az alábbiak:

- 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

Az alábbi telepítési szolgáltatás díja fizetendő a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott ár és számlázási időtartam szerint, amikor Engedélyezett Felhasználó-jogosultságokat rendel az IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users ajánlathoz:

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services

3.2 Részleges Havi Díjak

A Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak alapján részleges havi díj állapítható meg előzetesen.

3.3 Többlethasználattal díjak

Ha az Ügyfél tényleges IBM SaaS használata a mérési időszak alatt meghaladja a Felhasználási Engedélyben meghatározott jogosultságot, az Ügyfélnek a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint többlethasználattal díjat kell fizetnie a kiállított számla alapján.

Az Ügyfél minden hónapban számlát kap a hátralékos többlethasználattal díjakról a Felhasználási Engedélyben (PoE) megadott többlethasználattal díjszabás szerint, ha elérte a teljes megengedett mennyiséget. Ezek a többlethasználattal díjak az alapvető havi jogosultsági díjon felül értendők.

Ha az Előfizetési Időszak 12 hónapnál hosszabb, a jogosultságok teljes száma 12 havi mérési időszakon alapul. A teljes mennyiség nullára áll vissza a 12. havi mérési időszak után. A következő 12 havi mérési időszakok többlethasználattal díjai nem esedékesek addig, amíg a tényleges interakcióhasználat túllépi a jogosult interakciók teljes számát az ilyen 12 havi mérési időszakokban.

A felfuttatási időszakokat használó Ügyfelek esetén minden időszak az előfizetési időszakkal megegyező módon működik, és ugyanazon feltételek vonatkoznak rájuk.

Ha egy Előfizetési Időszak 12 hónapnál rövidebb vagy kevesebb mint 12 hónap marad egy Előfizetési Időszakban, a rendszer az előfizetésből maradt havi jogosultságok számát használja az összesítésben szereplő jogosult interakciók teljes számának kiszámításához.

a. 1. példa:

Az Ügyfél 12 hónapos Előfizetési Időszakkal rendelkezik, és 10 további Engedélyezett Felhasználót szerzett be az IBM Marketing Cloud – Additional User jogosultság keretében. Ha az Ügyfél 10-nél több Engedélyezett Felhasználót engedélyez a 12 hónapos Előfizetési Időszak vége előtt, az Ügyfél a következő hónapban számlát kap a többletmennyiségről, és a következő hónap összes használata hátralékosan lesz számlázva az Előfizetési Időszak végéig.

b. 2. példa:

Az Ügyfél hároméves Előfizetési Időszakkal rendelkezik, és 10 további Engedélyezett Felhasználót szerzett be az IBM Marketing Cloud – Additional User jogosultság keretében. Ha az Ügyfél 10-nél több Engedélyezett Felhasználót engedélyez az első 12 hónapos időtartam vége előtt, az Ügyfél a következő hónapban számlát kap a többletmennyiségről és a 12 hónapos időszak végéig terjedő összes használatról. A használati számláló minden 12 hónapos időszak végén alaphelyzetbe áll. Ha az Ügyfél 10-nél több Engedélyezett Felhasználót engedélyez a következő 12 hónapos időszak vége előtt, az Ügyfél a következő hónapban számlát kap a többletmennyiségről, és a következő hónap összes használata hátralékosan lesz számlázva, amíg a használati számláló alaphelyzetbe nem áll, vagy a hátralévő Előfizetési Időszak véget nem ér.

3.4 Használatalapú fizetés

Az Ügyfél az IBM Marketing Cloud Standard, az IBM Marketing Cloud Social Audiences és az IBM Marketing Cloud Enterprise ajánlatot 1000 eseményben mérve, az IBM Marketing Cloud B2B Standard és az IBM Marketing Cloud B2B Enterprise ajánlatot 10 000 adatbázisrekordonként mérve, az IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens ajánlatot pedig 100 000 eseményben mérve használhatja, használatalapú fizetéssel. Az Ügyfél az események vagy adatbázisrekordok felhasznált mennyisége alapján köteles megfizetni minden hónapban a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott díjat.

4. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

Az IBM SaaS előfizetési időszaka azon a napon kezdődik, amikor az IBM értesíti az Ügyfelet, hogy hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, a Felhasználási Engedélyben (PoE) dokumentáltaknak megfelelően. A Felhasználási Engedély (PoE) határozza meg, hogy az IBM SaaS

automatikusan megújul, folyamatos használat alapján folytatódik vagy megszűnik az előfizetési időszak végén.

Az automatikus megújulás esetében, amennyiben az Ügyfél nem kéri írásban a megújítás felfüggesztését az előfizetési időszak lejárat dátuma előtt legalább 90 nappal, az IBM SaaS automatikusan megújul a Felhasználási Engedélyben (PoE) meghatározott időszakokra.

Folyamatos használat esetén az IBM SaaS folyamatosan, hónapról hónapra elérhető, amíg az Ügyfél nem kéri 90 nappal korábban írásos értesítés formájában a megszüntetést. Az IBM SaaS a 90 napos időszak lejáratja után a naptári hónap végéig elérhető marad.

5. Technikai Támogatás

Az Előfizetési Időszak alatt Műszaki Támogatás érhető el az IBM SaaS ajánlatra és az Engedélyező Szoftverre (értelemszerűen alkalmazandó). Az ilyen Műszaki Támogatás az IBM SaaS részét képezi, külön ajánlatban nem érhető el.

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei (RTO)	Válaszadási időablak
1	Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás: Egy, az üzletmenet szempontjából kritikus fontosságú funkció nem működik, vagy egy kritikus fontosságú felület meghibásodott. Ez általában a termelési környezetben fordul elő, és azt jelzi, hogy nem lehet hozzáférni a szolgáltatásokhoz, ez pedig kritikus hatással van a működésre. Ez az állapot azonnali megoldást igényel.	1 órán belül	A hét 7 napján, napi 24 órában (7x24)
2	Jelentős üzleti hatás: A szolgáltatás egyes üzleti jellemzői vagy a szolgáltatás egyes funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatóak, vagy fennáll a veszély, hogy az üzleti határidők az esemény miatt nem tarthatók.	Munkaidőben 2 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
3	Kiseb mértékű üzleti hatás: A szolgáltatás vagy a funkciók használhatóak, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Munkaidőben 4 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
4	Minimális üzleti hatás: Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés.	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

6. Az IBM SaaS, Szoftver mint szolgáltatás ajánlat további feltételei

6.1 Engedélyező Szoftverek

Amennyiben az Engedélyező Szoftver a telepítés és letöltés időpontjában egy külön licencszerződés hatálya alá tartozik (például a Szavatosság nélküli programokra vonatkozó nemzetközi IBM licencszerződés ("ILAN"), illetve más IBM vagy külső licencszerződés), a szoftver használatát ezen külön szerződés hivatott szabályozni. Ha az engedélyező szoftverhez nem tartozik licencszerződés, a jelen Felhasználási Feltételek vonatkoznak rá.

6.2 EU-adatvédelem

Ha az Ügyfél Személyes Adatokat tesz elérhetővé az IBM SaaS ajánlatban az Ügyfél és az IBM viszonylatában, akkor az Ügyfél tekintendő a Személyes Adatok kizárólagos irányítójának, és az Ügyfél az IBM vállalatot jelöli ki az ilyen Személyes Adatok feldolgozójaként (az EU 95/46/EK irányelvben meghatározott feltételek szerint). Az IBM ezen Személyes Adatokat olyan mértékig dolgozza fel, amelyre szükség van az IBM SaaS elérhetővé tételéhez a jelen Felhasználási feltételeknek megfelelően. Az IBM ésszerű keretek között együttműködik az Ügyféllel bármely jogi kötelezettsége teljesítésében, beleértve a hozzáférés biztosítását a Személyes Adatokhoz az Ügyfél számára. Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM az IBM SaaS szolgáltatásban elérhetővé tett tartalmakat továbbíthatja (beleértve a Személyes Adatokat

is) az országhatárokon keresztül az IBM számára az Egyesült Államokba. Ha az IBM módosítja a Személyes Adatok feldolgozásának vagy biztonságos kezelésének módját, és a módosítás miatt az Ügyfél nem felel meg a vonatkozó adatvédelmi jogszabályoknak, az Ügyfél az érintett IBM SaaS szolgáltatás igénybe vételét az IBM a módosításra vonatkozó értesítésétől számított harminc (30) napon belül megszüntetheti.

6.3 Származtatott előnyökkel járó helyszínek

Adott esetben az Ügyfél által az IBM SaaS termék használatából származó haszon realizálásának helyeként megjelölt hely(ek) alapján kell adót fizetni. Az IBM a felsorolt üzleti címek alapján alkalmazza az adókat az IBM SaaS rendelésekor az elsődleges előnyben részesülő helyen, hacsak az Ügyfél külön információkat nem bocsát az IBM rendelkezésére. Az Ügyfél felelősséggel tartozik azért, hogy az erre vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

6.4 Megfelelés a Safe Harbor egyezmény rendelkezéseinek

Az IBM betartja az Egyesült Államok és az Európai Unió közötti, az Egyesült Államok Kereskedelmi Minisztériuma által rögzített, az EU területéről származó információk gyűjtésére, használatára és megőrzésére vonatkozó Safe Harbor egyezmény rendelkezéseit. A Safe Harbor egyezménnyel vagy az IBM tanúsító nyilatkozatával kapcsolatos információkért látogasson el a következő webhelyekre: <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.5 Terjesztési listák

Az Ügyfél nem használ olyan terjesztési listákat az IBM SaaS szolgáltatással, amelyek olyan személyeket tartalmaznak, akik nem járultak hozzá az ilyen listákon való szerepeltetésükhöz kifejezetten az Ügyféltől származó e-mail kommunikáció céljával, kivéve ha az Ügyfél az ilyen személyekkel már meglévő üzleti vagy személyes kapcsolattal rendelkezik. Minden esetben kifejezetten tilos a leányvállalatok marketingműveletei során létrejött listák vagy adatok használata. Az Ügyfélnek minden egyes üzenetben szerepeltetnie kell egy érvényes lemondási lehetőséget.

6.6 Továbbértékesítés tilalma

Az Ügyfél az IBM SaaS használatára vonatkozó joga személyesen az Ügyfelet illeti meg. Az Ügyfél nem értékesítheti tovább az IBM SaaS szolgáltatást, illetve nem biztosíthat harmadik felek számára (eltekintve az Ügyfél munkavállalóitól vagy a nevében eljáró vállalkozóktól) hozzáférést az IBM SaaS szolgáltatáshoz az IBM előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül.

6.7 Mobil leküldéses értesítések

A mobil leküldéses értesítésekhez kapcsolódó Marketinginterakció Események közé tartoznak az egyszerű leküldéses értesítések, az alkalmazáson belüli egyszerű leküldéses értesítések, a gazdag értesítések és a beérkezett üzenetekről tájékoztató értesítések. Az egyszerű leküldéses értesítések, az alkalmazáson belüli értesítések és a gazdag értesítések eszközönként egy Marketinginterakciónak számítanak a küldés időpontjában. A beérkezett üzenetekről tájékoztató értesítések egy Marketinginterakciónak számítanak minden egyes alkalmazáskulcs esetében, amelyre elküldik őket.

A mobil leküldéses értesítésekhez kapcsolódó Marketinginterakciókba beleszámít a mobil leküldéses értesítéseket letiltó eszközökre küldött mobil leküldéses értesítések száma, valamint az eszközökre az alkalmazás eltávolítása után küldött mobil leküldéses értesítések száma. Az IBM rendszeresen használja az Apple és a Google visszajelzési szolgáltatásait, az eltávolítások alapján frissíti a küldött leküldéses értesítéseket. Az Ügyfél felelős a Marketinginterakciókhoz szükséges Eseményjogosultságok meghatározásáért, amelyekbe a leküldéses értesítések is beletartoznak.

6.8 Duplicate Message Send

A Duplicate Message Send egy további, szervezeti szinten engedélyezhető előfizetési szolgáltatás. Az előfizetéssel rendelkező Ügyfelek ki- és bekapcsolhatják a szolgáltatást. Az Ügyfél által az üzenet másolatának fogadásához megadott e-mail címek titkos másolatot kapó címekeként vannak megadva, és nem láthatók az e-mail ügyfélcímzettjei számára. Az üzenetmásolat Ügyfélcímzettjei módosíthatók. Ha az e-mail másolata nem küldhető el a titkos másolatot kapó e-mail címre, az IBM nem tudja ismét elküldeni az e-mail másolatát.

6.9 Adatmegőrzés

Az IBM SaaS egyes adatai a következők szerint érhetők el az IBM SaaS szolgáltatásban: e-mail üzenetek és tartalmak, nem használt vagy nem aktív adatbázisok és sablonok – 450 nap; webes

nyomkövetés ismert látogatók esetében – 180 nap; webes nyomkövetés névtelen látogatók esetében – 30 nap; és Universal Behaviors – 180 nap (az "Adatmegőrzési Időtartam"). Ezen adatelemek az Adatmegőrzési Időtartam lejártát követően eltávolíthatók az IBM hálózatáról és rendszereiről, valamint mindentől függetlenül az IBM az ilyen adatelemek összes másolatát, valamint az Ügyfél bármely egyéb vonatkozó adatát megsemmisítheti az Előfizetési Időszak megszűnését vagy lejártát követő 30 nap letelte után. Az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatással kapcsolatban felhasználásra átadott összes tartalom biztonsági másolatát megőrzi.

6.10 Harmadik féltől származó kódra vonatkozó értesítések

Az IBM SaaS a következő, ártó szándékkal nem használható szoftvereket foglalja magában: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson és packtag.

6.11 Nem angol nyelvű változatok

Az Ügyfél tudomásul veszi és elfogadja, hogy az IBM SaaS nem angol nyelvű változatának használata és hozzáférése egy külső technológiai partner, a felhasználói felület fordításával megbízott translations.com webhely megfelelő működésének függvénye lehet. Az IBM SaaS nem angol nyelvű változatának használata esetén előfordulhat, hogy az IBM SaaS felhasználói felület titkosítatlanul továbbítja az Ügyfél adatait és bármely, az IBM SaaS felhasználói felületéről elérhető tartalmat az IBM SaaS felhasználói felületének az Ügyfél kérésére történő fordítására kijelölt translations.com rendszereken keresztül.

„A” Függelék

Az IBM Marketing Cloud felhőalapú digitális marketingplatform révén a marketingszakemberek az alábbi főbb képességekkel valósíthatják meg a beruházások megtérülését (ROI):

- Következetes, csatornákon keresztüli élmények kialakítása és automatizálása e-mailen, mobil eszközön, weben és közösségi csatornákon keresztül.
- Elemzések használata a marketinggel kapcsolatos döntések meghozatalához és az ügyfelekkel való kapcsolat megteremtéséhez.
- ROI növelése az ügyfelek más adatforrásaiba és alkalmazásaiba integrálható felhőalapú marketingplatformmal.

Az IBM Marketing Cloud az alábbi új, megoldásalapú csomagokat és szolgáltatásokat tartalmazza, amelyek megfelelnek a marketingszakemberek a vásárlási folyamat egyszerűsítésére irányuló igényeinek.

1. IBM Marketing Cloud Standard

Az IBM Marketing Cloud Standard segítségével a marketingszakemberek jobban megérthetik az ügyfelek viselkedését és a személyre szabott interakciókkal szerezhetnek több ügyfelet. Ez az ajánlat előfizetéses formában és használatalapú fizetéssel is elérhető.

- Marketing-adatbázis: átfogó ügyfeladatokat gyűjtése egyetlen forrásban, majd ezen adatok használata automatikus kampányok és személyre szabott kommunikáció biztosítása érdekében.
- Szegmentálás: viselkedéssel, profillal, preferenciákkal és egyebekkel kapcsolatos adatok használata a célközönség lekérdezéséhez és szűkítéséhez. A szegmentálási lekérdezések a marketingstratégiákba integrálhatók, így rendkívül lenyűgöző, személyre szabott tartalom nyújtható a célközönségnek.
- Tartalomépítő: intuitív, webalapú szerkesztő, amellyel tartalmat hozhat létre és szerkeszthet az alkalmazásban a szolgáltatások mutatással és kattintással történő elérésével, például hivatkozások nyomkövetésével, személyre szabással, dinamikus tartalommal és egyebekkel.
- Dinamikus tartalom: intuitív, mutatást és kattintást használó felülettel közvetlenül az üzenet törzsében hozhat létre kifejezetten az egyes ügyfeleknek szóló üzeneteket.
- A/B-tesztelés: tesztelési célú e-maileket küldhet a tárgysor, feladónév vagy tartalom tesztelése érdekében, és kiderítheti, hogy mely elemekre reagálnak a legjobban, a legjobban teljesítő e-maileket pedig elküldheti a meglévő ügyfeleknek.
- E-mail: releváns és lebilincselő tartalommal rendelkező e-maileket hozhat létre és küldhet el.
- Mobil leküldés: személyre szabott üzeneteket küldhet el a mobilalkalmazás-adatok és az ügyfélprofilok gazdag információinak kombinálásával.
- Közösségi megosztás: e-mailes marketingüzeneteket oszthat meg a közösségi hálózatok webhelyein, és részletes jelentéseket hozhat létre az eredményekről.
- Progresszív űrlapok: csökkentheti a kitöltetlen űrlapok számát, és idővel létrehozhatja egy ügyfél profilját olyan progresszív űrlapok használatával, amelyek mindig más kérdést jelenítenek meg, amikor egy ügyfél felkeres egy webhelyet vagy kezdőlapot.
- Digitális viselkedéskövetés: számológépekkel, élő csevegéssel, közösségi gombokkal és egyebekkel figyelheti, hogyan lépnek interakcióba vállalatával az ügyfelek. Az internetes viselkedést nyomon követő eszközzel az ügyfeleket marketingprogramba vagy viselkedésértékelő modellbe helyezheti.
- Kezdőlap: mutatással és kattintással történő hozzáféréssel kampányspecifikus oldalakat és egyéni webes űrlapokat hozhat létre.
- Viselkedéselemzés: a levelezési eredményeket használhatja a trendek és a cél ügyfélszegmensek azonosítása érdekében; meghatározhatja az ügyfélszegmenseket, és mérőszámokat választhat ki kereszt táblás és táblázatos jelentések létrehozásához, majd módosíthatja a jelentéseket mezők hozzáadásával vagy eltávolításával, a mérőszámok módosításával és az oszlopok rendezésével vagy sorrendjük módosításával.

- **Kampányjelentések:** összesített és részletes jelentésinformációkat hozhat létre az ügyfeleknek küldött e-mailekről. A jelentések mérőszámaiba tartoznak a megnyitásokkal, ügyfélszerzésekkel, gazdag médiatartalmakkal, továbbításokkal és e-mailekben való kattintással történő adatelérésekkel kapcsolatos adatok.
- **Betekintés e-mailekbe:** a felhasználók megtekinthetik a levelezés megjelenését és működését több különböző levelezőprogram esetében, nyomon követhetik a levelezőprogramok használatát a levelezőlistákon a levelezőprogramoknak az ügyfelek által használt eszközökön és levelezőprogramokon alapuló optimalizálása érdekében. Az Email Insights a Litmus technológiai összetevőit tartalmazza.
- **Journey Designer:** Egy vizuális tervezőeszköz, amelynek segítségével a marketingszakemberek egymással együttműködve megtervezhetik az ügyfélutát, és megoszthatják azt a csapatukkal.
- **Universal Behavior Exchange:** Olyan technológia, amelynek segítségével az ügyfelek adatokat tehetnek közzé az IBM Marketing Cloud szolgáltatásban, és feliratkozhatnak az integrált, harmadik fél által biztosított alkalmazások adataira.
- **Social Audiences:** Olyan, a közösségi médiához kapcsolódó marketingalkalmazás, amely lehetővé teszi az ügyfelek számára a speciális célközönségek és a hozzájuk kapcsolódó hirdetések elküldését közösségi médiahálózatokra, az adott vagy ahhoz hasonló célközönségekre irányuló marketingtevékenység folytatása céljából.
- **Az IBM Marketing Cloud Orientation az IBM Marketing Cloud alapozó-, oktatócsomagja.** A Marketing Cloud-szolgáltatások és -kéességek magas szintű leírását nyújtja a Customer Engagement Model bemutatása mellett. Az oktatócsomag része a Marketing Cloud kezdeti előfizetése is, és a kötelező, bevezetési szolgáltatás elkezdése előtt el kell végezni. Önkiszolgáló ajánlatként kapható, és videókat és webalapú felvételeket tartalmaz.

A jelen IBM SaaS ajánlat előfizetési díjai az alábbiakat tartalmazzák:

- a. Öt (5) Engedélyezett Felhasználó;
- b. Tíz (10) aktív program;
- c. Havonta 250 ezer, összesen legfeljebb 3 millió Marketinginterakció, amely egy év alatt használható fel;
- d. Korlátlan mennyiségű Adatbázis-bejegyzés;
- e. Havonta 5 ezer Social Audiences Kapcsolatesemény;
- f. Havonta 200 ezer Email Insights-megnyitás és
- g. Korlátlan mennyiségű e-mail előnézet. A rendszer egy „e-mail előnézete” üzenetet regisztrál minden alkalommal, amikor az Ügyfél ezen szolgáltatásnak e-mail sablont küld előnézetre.

Az ügyfelek további Felhasználókat, Marketinginterakciókat és Email Insights-megnyitásokat is vásárolhatnak.

2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

Az IBM Marketing Cloud B2B Standard segítségével a marketingszakemberek felismerhetik, minősíthetik és kezelhetik az értékesítési lehetőségeket a marketing és az értékesítés jobb összehangolásához a bevétel növelése érdekében. Ez az ajánlat előfizetési formában és használatalapú fizetéssel is elérhető. Ez az IBM SaaS ajánlat az alábbi szolgáltatásokat tartalmazza:

- Az IBM Marketing Cloud Standard ajánlat összes szolgáltatása
- Marketingautomatizálás
- **Értékesítési lehetőségek:** marketingkampányokat hozhat létre egy vizuális kampányépítő segítségével; automatizált üzeneteket küldhet vagy egy kezelési programba léphet be, amikor egy lehetőség egy adott helyre lép vagy egy bizonyos műveletet hajt végre.
- **Egyszeri értékelési modell:** az ügyfelek és az üzleti lehetőségek vásárlási kritériumok, demográfiai adatok és viselkedés (például a felkeresett webhelyek, kitöltött űrlapok és üzenetváltások) vagy időalapú összetevők (többek között időbeli távolság és gyakoriság) alapján értékelhetők. A marketingautomatizálási szolgáltatások az értékelés alapján irányítják az ügyfeleket és az üzleti lehetőségeket a megfelelő további kapcsolatfelvétel érdekében.

- Ügyfélkapcsolat-kezelés (CRM) integrálása: integrálás külső CRM-rendszerekkel, például: Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM és Sugar CRM.

A jelen IBM SaaS ajánlat előfizetési díjai az alábbiakat tartalmazzák:

- Öt (5) Engedélyezett Felhasználó;
- Tíz (10) aktív program;
- Egy (1) értékelési modell;
- Korlátlan mennyiségű Marketinginterakció;
- 50 000 Adatbázis-bejegyzés;
- Havonta 5 ezer Social Audiences Kapcsolatesemény;
- Havonta 200 ezer Email Insights-megnyitás és
- Korlátlan mennyiségű e-mail előnézet. A rendszer egy „e-mail előnézete” üzenetet regisztrál minden alkalommal, amikor az Ügyfél ezen szolgáltatásnak e-mail sablont küld előnézetre.

Az ügyfelek további Felhasználókat, Adatbázis-bejegyzéseket és Email Insights-megnyításokat is vásárolhatnak.

3. IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension

Az IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning az Allocadia technológiáján alapul. A vállalat az IBM külső partnere. Az ajánlat önálló termékként vagy a Marketing Cloud Standard, a Marketing B2B Standard, a Marketing Cloud Enterprise, a Marketing Cloud B2B Enterprise, az IBM Silverpop Engage vagy az IBM Campaign ajánlattal való használathoz vásárolható meg. Ez az ajánlat előfizetési formában és használatalapú fizetéssel is elérhető. A szolgáltatások a következők:

- Tervezés: terveket hozhat létre és oszthat meg a vállalati stratégiák összehangolásához, valamint előre jelezheti a megtérülést és a bevételre gyakorolt hatást.
- Költségvetés: globális költségvetést hozhat létre és kezelhet bármilyen pénznemben a kényelmetlen, nem kapcsolódó, globális, regionális vagy termékközpontú táblázatok használatának a szükségessége nélkül.
- Teljesítmény: megjelenítheti, elemezheti és optimalizálhatja a kiadásokat; megalapozottabb döntéseket hozhat, amikor a terveket és költségvetéseket a CRM-rendszerhez, a pénzügyekhez és a marketingadatokhoz köti.

A jelen IBM SaaS ajánlat előfizetési díja az alábbiakat tartalmazza:

- Öt (5) Engedélyezett Felhasználó;
- Egy (1) összekötő

Ha az Ügyfélnek további Engedélyezett Felhasználókra van szüksége az alapszolgáltatásban biztosítottakon túl, az IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users ajánlatot vásárolhatja meg. Ha az Ügyfélnek további összekötőkre van szüksége az alapszolgáltatásban biztosítottakon túl, az IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Connector ajánlatot vásárolhatja meg.

4. IBM Marketing Cloud Enterprise

Ez a csomag a Standard csomagban kínált képességekre épül. Az Enterprise csomag tartalmazza az Allocadia technológiáján alapuló tervezési és költségvetés-kezelési képességekhez való jogosultságot. Továbbá ügyfélkapcsolat-kezelési (CRM) képességeket is tartalmaz. Az Enterprise csomagban az Előfizetők további Engedélyezett Felhasználókat, valamint megnövelt használati kapacitást kapnak a programautomatizálás, az értékelés és az Email Insights használatához. Az Előfizetők az Enterprise csomag részeként több Marketinginterakcióhoz is hozzájutnak. Ez az ajánlat előfizetési formában és használatalapú fizetéssel is elérhető.

A jelen IBM SaaS ajánlat előfizetési díja az alábbiakat tartalmazza:

- Tíz (10) Engedélyezett Felhasználó;
- Korlátlan mennyiségű aktív program;
- Korlátlan mennyiségű Adatbázis-bejegyzés;
- Havonta 750 ezer, összesen legfeljebb 9 millió Marketinginterakció, amely egy év alatt használható fel;

- e. Havonta 25 ezer Social Audiences Kapcsolatesemény;
- f. Korlátlan mennyiségű Értékelési Modell;
- g. Havonta 400 ezer Email Insights-megnyitás és
- h. Korlátlan mennyiségű e-mail előnézet. A rendszer egy „e-mail előnézete” üzenetet regisztrál minden alkalommal, amikor az Ügyfél ezen szolgáltatásnak e-mail sablont küld előnézetre.

Az ügyfelek további Felhasználókat, Marketinginterakciókat és Email Insights-megnyításokat is vásárolhatnak.

5. IBM Marketing Cloud B2B Enterprise

Ez a csomag a B2B Standard csomagban kínált szolgáltatásokra épül. A B2B Enterprise csomag tartalmazza az Allocadia technológiáján alapuló tervezési és költségvetés-kezelési képességekhez való jogosultságot. A B2B Enterprise csomagban az Előfizetők további Engedélyezett Felhasználókat, valamint megnövelt használati kapacitást kapnak a programautomatizálás, az értékelés és az Email Insights használatához. Az Előfizetők a B2B Enterprise csomag részeként több adatbázis-bejegyzéshez is hozzájutnak. Ez az ajánlat előfizetési formában és használatalapú fizetéssel is elérhető.

A jelen IBM SaaS ajánlat előfizetési díja az alábbiakat tartalmazza:

- a. Tíz (10) Engedélyezett Felhasználó;
- b. Korlátlan mennyiségű aktív program;
- c. Korlátlan mennyiségű Marketinginterakció;
- d. 100 000 Adatbázis-bejegyzés;
- e. Havonta 25 ezer Social Audiences Kapcsolatesemény;
- f. Korlátlan mennyiségű Értékelési Modell;
- g. Havonta 400 ezer Email Insights-megnyitás és
- h. Korlátlan mennyiségű e-mail előnézet. A rendszer egy „e-mail előnézete” üzenetet regisztrál minden alkalommal, amikor az Ügyfél ezen szolgáltatásnak e-mail sablont küld előnézetre.

Az ügyfelek további Adatbázis-bejegyzéseket és Email Insights-megnyításokat is vásárolhatnak.

6. IBM Marketing Cloud Social Audiences

Az IBM Marketing Cloud Social Audiences lehetővé teszi a marketingszakemberek számára, hogy az ügyfeleiket fizetett közösségi média használatával célozzák meg. A Standard, B2B Standard, Enterprise vagy B2B Enterprise Marketing Cloud csomagot megvásároló ügyfelek Social Audiences használatára is jogosultak. A Social Audiences önálló termékként is megvásárolható. Ez az ajánlat előfizetési formában és használatalapú fizetéssel is elérhető.

A jelen IBM SaaS ajánlat előfizetési díja az alábbiakat tartalmazza:

- Az IBM Marketing Cloud Standard csomagok egyikét megvásároló Ügyfelek számára: havonta 5000 Kapcsolatesemény.
- Az IBM Marketing Cloud Enterprise csomagok egyikét megvásároló Ügyfelek számára: havonta 25 000 Kapcsolatesemény.
- A Social Audiences ajánlatot az IBM Marketing Cloud előfizetési ajánlatoktól függetlenül megvásároló Ügyfelek 5 ezer, 25 ezer, 100 ezer, 250 ezer, 500 ezer, 1 millió, 2 millió és 5 millió Kapcsolateseményt tartalmazó szinteket szerezhetnek be.

7. IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

Az IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send a következő képességeket nyújtja az IBM Marketing Cloud Standard, az IBM Marketing Cloud B2B Standard, az IBM Marketing Cloud Enterprise és az IBM Marketing Cloud B2B Enterprise előfizetőinek. A Duplicate Message Send programmal az IBM Marketing Cloud Ügyfelei a vásárlóiknak küldött, személyre szabott üzenetek pontos másolatait kaphatják meg szabályozási, megfelelőségi, felülvizsgálati vagy más nyomkövetési célból. A Duplicate Message Send jelenleg csak e-mailekhez használható. Ez az ajánlat előfizetési formájában érhető el. A jelen IBM SaaS ajánlat előfizetési díja a következőket tartalmazza:

- Korlátlan számú elküldött üzenetmásolat

8. Telepítési szolgáltatási ajánlatok

- Az IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services a szolgáltatás és a képzés kombinációja, amellyel a felhasználók konfigurálhatják és használhatják a Marketing Cloud Standard ajánlatait. Ehhez a távolról biztosított szolgáltatáshoz a Marketing Cloud kezdeti előfizetésére van szükség. Egy bevezetési tanácsadó vezeti végig az Ügyfeleket a bevezetési folyamaton, ami távoli megbeszéléseken és felvett, webalapú oktatáson keresztül történik. A bevezetési szolgáltatások magukban foglalják a kiépítést, a konfigurálást és telepítést, a képzést és a kérdésekre adott válaszokat.
- Az IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services a szolgáltatás és a képzés kombinációja, amellyel a felhasználók konfigurálhatják és használhatják a Marketing Cloud B2B Standard ajánlatait. Ehhez a távolról biztosított szolgáltatáshoz a Marketing Cloud B2B Standard kezdeti előfizetésére van szükség. Egy bevezetési tanácsadó vezeti végig a szervezeteket a bevezetési folyamaton, ami távoli megbeszéléseken és felvett, webalapú oktatáson keresztül történik. A bevezetési szolgáltatások magukban foglalják a kiépítést, a konfigurálást és telepítést, a képzést és a kérdésekre adott válaszokat.
- A Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services képzési szolgáltatással a felhasználók konfigurálhatják és használhatják az IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning ajánlatait. Ehhez a távolról biztosított szolgáltatáshoz az IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users ajánlat megvásárlására van szükség. Egy képzési tanácsadó vezeti végig a szervezeteket a továbbfejlesztett jelentések és az egyéni műszerfal-beállítások használatán, ami távoli megbeszéléseken és felvett, webalapú oktatáson keresztül történik. A bevezetési szolgáltatások magukban foglalják a kiépítést, a konfigurálást és telepítést, a képzést és a kérdésekre adott válaszokat.
- Az IBM Marketing Cloud Enterprise Onboarding Services a szolgáltatás és a képzés kombinációja, amellyel a felhasználók konfigurálhatják és használhatják a Marketing Cloud Enterprise csomag ajánlatait. Ehhez a távolról biztosított szolgáltatáscsomaghoz a Marketing Cloud Enterprise kezdeti előfizetésére van szükség. Egy bevezetési tanácsadó vezeti végig az ügyfeleket a bevezetési folyamaton, ami távoli megbeszéléseken és felvett, webalapú oktatáson keresztül történik. A bevezetési szolgáltatások magukban foglalják a kiépítést, a konfigurálást és telepítést, a képzést és a kérdésekre adott válaszokat.
- Az IBM Marketing Cloud B2B Enterprise Onboarding Services a szolgáltatás és a képzés kombinációja, amellyel a felhasználók konfigurálhatják és használhatják a Marketing Cloud B2B Enterprise csomag ajánlatait. Ehhez a távolról biztosított szolgáltatáscsomaghoz a Marketing Cloud B2B Enterprise kezdeti előfizetésére van szükség. Egy bevezetési tanácsadó vezeti végig az ügyfeleket a bevezetési folyamaton, ami távoli megbeszéléseken és felvett, webalapú oktatáson keresztül történik. A bevezetési szolgáltatások magukban foglalják a kiépítést, a konfigurálást és telepítést, a képzést és a kérdésekre adott válaszokat.
- Az IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services egy választható ajánlat azon IBM Marketing Cloud előfizetők számára, akik szeretnék kihasználni a Mobil leküldéses szolgáltatás nyújtotta előnyöket. Ez az ajánlat akár (35) órányi távoli szolgáltatást biztosít, amely olyan tevékenységeket tartalmaz, mint a telepítés, a tanácsadás, a leküldéses értesítés kezdeti megvalósítása és az elfogatási tesztelés. A bevezetési szolgáltatások Standard és B2B Standard előfizetők számára is elérhetők.
- Az IBM Marketing Cloud Onboarding Service Upgrade csak azon meglévő IBM Marketing Cloud előfizetők számára érhető el, akik korábban már igénybe vették az IBM Marketing Cloud vagy az IBM Silverpop bevezetési szolgáltatást. Ez az ajánlat akár 10 órányi IBM Marketing Cloud távoli tanácsadási szolgáltatást biztosít. Az ügyfelet egy erre kijelölt bevezetési tanácsadó végigvezeti az IBM Marketing Cloud bevezetési folyamatán, és lehetővé teszi a felhasználók számára a Marketing Cloud csomagok ajánlatainak konfigurálását és felhasználását. A bevezetési szolgáltatások magukban foglalják a konfigurálást és telepítést, a képzést, valamint a kérdésekre adott válaszokat. Ez a szolgáltatáscsomag nem szükséges, de eladásra javasolt a következő esetekben: meglévő Marketing Cloud ügyfelek fejlettebb Marketing Cloud szintekre frissítenek, meglévő Silverpop Engage ügyfelek Marketing Cloud csomagszintekre váltanak, valamint meglévő ügyfelek új marketinges alkalmazottai vagy marketingrészelege bevezetési útmutatást igényelnek az ügyfél meglévő Marketing Cloud csomagja keretében.

IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatásszint-megállapodás (SLA)

„B” Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási szolgáltatásszint-szerződést ("SLA") biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz. Az Ügyfél elfogadja, hogy az SLA nem minősül sem jótállási sem szavatossági vállalásnak.

1. Meghatározások

- a. **Alkalmazási Állásidő** – Azon időszak, amely során az alkalmazásfelület IBM által tárolt részének felhasználói nem férnek hozzá a Szolgáltatás minden olyan funkciójához, amelyhez megfelelő jogosultsággal rendelkeznek. Az egyértelműség érdekében megjegyzendő, hogy nem tekintendő "Állásidőnek" az az eset, amikor egy felhasználó képes használni a Szolgáltatás bármely elemét, amelyhez megfelelő jogosultsággal rendelkezik.
- b. **Szolgáltatási Jóváírás** – Az IBM által nyújtott jogorvoslat az ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A Rendelkezésreállási jóváírás lehet azonnali anyagi jóvátétel, vagy a szolgáltatásért a jövőben fizetendő díjtételekben jelentkező kedvezmény.
- c. **Követelés** – az Ügyfél által az IBM felé továbbított követelés, ha a Szolgáltatásszint-szerződésben meghatározott Szolgáltatásszint nem teljesült egy Szerződéses Hónap során.
- d. **Szerződéses Hónap** – egy teljes hónap a szolgáltatási időszak alatt, amely a hónap első napján 0:00 (EST) órától a hónap utolsó napján 23:59 (EST) óráig tart.
- e. **Adatfeldolgozási Állásidő** – azon időszak, amely során a Szolgáltatás nem tud adatokat gyűjteni a Szolgáltatás adatfeldolgozási elemei segítségével.
- f. **Állásidő** – az Alkalmazási Állásidő és/vagy az Adatfeldolgozási Állásidő. Ezenkívül az Állásidő olyan időszakot tartalmaz, amely során az IBM SaaS nem tud adatokat küldeni vagy fogadni az IBM SaaS adatfeldolgozási elemein keresztül. Az IBM SaaS a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
 - (1) ütemezett vagy bejelentett karbantartási célú leállások;
 - (2) Az IBM ellenőrzésén kívül eső események és okok (például természeti katasztrófa, az internetszolgáltatás szünetelése, sürgősségi karbantartás, az internetszolgáltató vagy a telekommunikációs szolgáltató műveletei vagy mulasztásai stb.);
 - (3) az Ügyfél alkalmazásaival, berendezéseivel vagy adataival, illetve harmadik fél által biztosított alkalmazásokkal, berendezésekkel vagy adatokkal kapcsolatos problémák;
 - (4) ha az Ügyfél nem biztosítja a szükséges rendszer-konfigurációkat és a Szolgáltatás eléréséhez szükséges támogatott platformokat; vagy
 - (5) Az IBM szabályszerű eljárása az Ügyfél által az IBM számára, illetve az Ügyfél megbízásából harmadik személy által az IBM számára biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- g. **Esemény** – Olyan körülmény, vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák a Szolgáltatásszint biztosítását.
- h. **Szolgáltatás** – az az IBM SaaS Szolgáltatás, amelyre a jelen SLA vonatkozik.
- i. **Szolgáltatásszint** – Azon, az alábbiakban meghatározott szolgáltatási színvonal, amelynek nyújtását az IBM a jelen SLA keretein belül vállalja.

2. Rendelkezésre-állási Jóváírás

- a. Követelés benyújtásához az Ügyfélnek minden Eseményhez naplózni kell egy 1. súlyossági szintű hibajegyet (az alábbi Műszaki Támogatás szakaszban meghatározottak szerint) az IBM műszaki támogatási ügyfélszolgálatnál legfeljebb huszonnégy (24) órával azt követően, hogy az Ügyfél először észlelte az Esemény a Szolgáltatás igénybevételére gyakorolt hatását. Az Ügyfélnek minden, az Eseménnyel kapcsolatos szükséges adatot meg kell adnia, és ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőit az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában.

- b. Az Ügyfélnek a Rendelkezésreállási Jóváírásra vonatkozó Követelését legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után el kell küldenie, amelyben a Követelés felmerült.
- c. A Szolgáltatási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet az Ügyfél a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. Ha egy Ügyfél egy Alkalmazási Állásidővel és egy Adatfeldolgozási Állásidővel kapcsolatos Esemény egyidejű bekövetkezését jelenti be, az IBM az Állásidők egymást átfedő időszakait egyetlen Állásidő-periódusnak tekinti, nem pedig két külön Állásidő-periódusnak. Az IBM minden érvényes Követelés esetében a lehető legnagyobb mértékű Rendelkezésreállási Jóváírást alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban elért Szolgáltatásszintnek megfelelően az alábbi táblázat szerint. Az IBM nem köteles több alkalommal Rendelkezésre-állási Jóváírást fizetni egy adott Szerződött Hónapban történt egyazon eseményért.
- d. Az egy Szerződéses Hónapra kifizetett Rendelkezésreállási Jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére a Szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) 20 százalékát (20%).

3. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS elérhetősége egy Szerződött hónap során

Elérhetőség egy Szerződött Hónap során	Rendelkezésreállási jóváírás (A Követelés tárgyát képező Szerződéses Hónap Havi Előfizetési Díjának adott %-a)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
97,000% alatt	20%

Az Elérhetőség százalékos arányának számítása a következő módon történik: (a) egy Szerződéses Hónap perceinek száma, mínusz (b) az Állásidő perceinek száma egy Szerződéses Hónapban, osztva (c) egy Szerződéses Hónap perceinek számával.

Példa: 50 perc állásidő egy szerződött hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos Szerződött Hónapban - 50 perc Állásidő = 43 150 perc	= 2% Szolgáltatási Jóváírás 99,884% Teljesített Szolgáltatási Szint esetén
43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos Szerződött Hónapban	

4. A jelen SLA-val kapcsolatos egyéb információk

A jelen SLA kizárólag az IBM Ügyfelei számára érhető el, és nem vonatkozik felhasználói, vendégi, résztvevői és a Szolgáltatásba engedéllyel meghívottak által benyújtott követelésekre, illetve az IBM által biztosított bármely szolgáltatás béta- vagy próbaváltozataira. Az SLA csak a termelési használatban lévő Szolgáltatásokra vonatkozik. Nem vonatkozik a nem üzemi környezetekre, beleértve, de nem kizárólagosan a tesztelést, a katasztrófa utáni helyreállítást, a minőségbiztosítást és a fejlesztést.