

„IBM Marketing Cloud“

Naudojimo sąlygas (NS) sudaro šios IBM naudojimo sąlygos – su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos („Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos“) ir dokumentas „IBM naudojimo sąlygos – bendrosios sąlygos“ („Bendrosios sąlygos“), pasiekiamos šiuo URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Atsiradus prieštaravimams, su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos laikomos viršesnėmis už Bendrąsias sąlygas. Klientas sutinka su šiomis NS, jeigu užsako, pasiekia ar naudoja „IBM SaaS“.

NS nustato IBM tarptautinės „Passport Advantage“ sutarties, IBM tarptautinės „Passport Advantage Express“ sutarties arba IBM tarptautinės pasirinktų „IBM SaaS“ pasiūlymų sutarties sąlygas, kiek jos taikomos, („Sutartis“) ir kartu su NS sudaro visą sutartį.

1. „IBM SaaS“

„IBM SaaS“ parduodama pagal vieną iš šių mokesčių apskaičiavimo metrikų, kaip nurodyta Operacijų dokumente:

- „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. Mokesčio apskaičiavimas

„IBM SaaS“ parduodamas pagal vieną iš toliau nurodytų mokesčių apskaičiavimo schemų, pateiktų Sandorio dokumente:

- Prieiga** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti „IBM SaaS“. Prieiga – tai teisės naudoti „IBM SaaS“. Klientas turi gauti atskirą Prieigos teisę, kad galėtų „IBM SaaS“ naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.
- Įgaliotasis vartotojas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti „IBM SaaS“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliai įgaliotajam vartotojui suteiktos prieigos prie „IBM SaaS“ teises, jei Programa naudojama bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis. Reikia įsigyti teises, pakankamas įgaliotųjų vartotojų, kuriems suteikta prieiga prie „IBM SaaS“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.
- Ryšys** – tai matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti „IBM SaaS“. Ryšys – tai duomenų bazės, taikomosios programos, serverio arba kito įrenginio tipo nuoroda arba sąsaja su „IBM SaaS“. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram suteiktų arba suteikiamų Ryšių su „IBM SaaS“ skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.

- d. **Duomenų bazės įrašas** – tai matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti „IBM SaaS“. Duomenų bazės įrašas – tai su vienu įrašu susijusių laukų rinkinys duomenų bazėje, pasiekiamas kaip atskiras vienetas. Kiekviena Tūkstančio duomenų bazės įrašų teisė atitinka vieną Tūkstantį duomenų bazės įrašų. Reikia įsigyti Tūkstančio duomenų bazės įrašų teises, kurių pakaktų bendram Duomenų bazės įrašų, apdorojamų naudojant „IBM SaaS“, skaičiui matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- e. **Įsipareigojimas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti paslaugas. Įsipareigojimas apima specialistų ir (arba) mokymo paslaugas, susijusias su „IBM SaaS“. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų kiekvienam Įsipareigojimui padengti.
- f. **Įvykis** – tai matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti „IBM SaaS“. Įvykio teisės pagrįstos konkretais įvykio, susijusio su „IBM SaaS“ naudojimu, atvejų skaičiumi. Įvykio teisės suteikiamos konkrečiai „IBM SaaS“ ir įvykio tipo negalima iškeisti, sukeisti ar sumuoti su kito „IBM SaaS“ ar įvykio tipo įvykio teisėmis. Reikia įsigyti teises, pakankamas padengti visiems įvykiams, įvykusiems Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente nurodytu vertinimo laikotarpiu.
- Įsigyjant Įvykio teises, kaip Įvykis skaičiuojami šie elementai:
- (1) Rinkodaros sąveika
Rinkodaros sąveika – tai gaunamas arba siunčiamas kontaktas / ryšys. Tokių ryšių pavyzdžiai yra el. laiškas, mobilusis „push“ pranešimas, įrenginio programos pranešimas, naršyklėse rodomas turinys, parodymas socialiniuose tinkluose ir reklaminis skelbimas. Jie gali būti susiję su anoniminiais arba žinomais lankytojais ar klientais.
 - (2) El. laiškų atidarymai
El. laiško atidarymas registruojamas kaskart, kai el. laiško gavėjas gauna iš Kliento el. laišką ir jį atidaro.
 - (3) Kontaktas
Kontaktas – tai Įvykis, susijęs su kontakto ID siuntimu į atitinkamą socialinę platformą naudojant Socialinės medijos auditorijų funkciją.
- g. **Egzempliorius** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti „IBM SaaS“. Egzempliorius yra prieiga prie konkrečios „IBM SaaS“ konfigūracijos. Reikia įsigyti teises, skirtas kiekvienam „IBM SaaS“ Egzemplioriui pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.

3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Už „IBM SaaS“ mokėtina suma nurodyta Operacijų dokumente.

3.1 Nustatymo išlaidos

Pradinis vienkartinis sąrankos mokestis taikomas pagal įkainį ir sąskaitos išrašymo terminą, nurodytą Operacijų dokumente. Pagal pasirinktą „IBM SaaS“ bazinį pasiūlymą atitinkama privaloma sąrankos paslauga parengs Klientą naudoti pasirinktą „IBM SaaS“ pasiūlymą. Galimos šios sąrankos paslaugos:

- „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“

Šios sąrankos paslaugos mokestis bus imamas pagal įkainį ir sąskaitos išrašymo terminą, nurodytą Operacijų dokumente, užsakius „IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users“ Įgaliotojo vartotojo teises:

- „IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services“

3.2 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis, kaip nurodyta Sandorio dokumente, gali būti nustatomas proporcingai.

3.3 Mokesčiai už perviršį

Jei Kliento faktinis naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TSD nurodytas teises, Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršį, nustatytą pagal Sandorio dokumentą.

Klientui išrašoma perviršio mokesčio mėnesinė sąskaita už nepriemoką, taikant perviršio tarifą, nurodytą TSD, kai pasiekiami kaupiamoji suma. Tokie perviršio mokesčiai yra mokėtini papildomai su pagrindiniu mėnesio teisių mokesčiu.

Jeigu Prenumeratos laikotarpis yra ilgesnis nei 12 mėnesių, bendras kaupiamasis teisių skaičius bus pagrįstas 12 mėnesių matavimo laikotarpiais. Po 12 mėnesių matavimo laikotarpio bendrasis kaupiamasis skaičius vėl nustatomas kaip nulis. Kitų 12 mėnesių matavimo laikotarpių perviršio mokesčiai bus mokėtini tik tada, kai faktinis sąveikų naudojimas viršys bendrąjį leistinų sąveikų skaičių per tokį 12 mėnesių matavimo laikotarpį.

Klientams, kurie taiko pasirengimo laikotarpius, kiekvienas laikotarpis traktuojamas taip pat, kaip prenumeratos laikotarpis, taikant tuos pačius principus.

Jeigu Prenumeratos laikotarpis yra trumpesnis nei 12 mėnesių arba Prenumeratos laikotarpiu lieka mažiau nei 12 mėnesio laikotarpių, likęs mėnesio prenumeratos teisių skaičius bus naudojamas kaip bendras kaupiamųjų leistinų sąveikų skaičius.

a. 1 pavyzdys:

Klientas naudoja 12 mėnesių Prenumeratos laikotarpį ir yra įsigijęs 10 papildomų įgaliojimų vartotojų pagal „IBM Marketing Cloud Additional User“ teises. Jeigu iki 10 mėnesių Prenumeratos laikotarpio pabaigos Klientas įgalina daugiau nei 10 įgaliojimų vartotojų, kitą mėnesį Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršio kiekį ir įsiskolinimo sąskaitos už visą naudojimą per kitus mėnesius iki Prenumeratos laikotarpio pabaigos.

b. 2 pavyzdys:

Klientas naudoja trejų metų Prenumeratos laikotarpį ir yra įsigijęs 10 papildomų įgaliojimų vartotojų pagal „IBM Marketing Cloud Additional User“ teises. Jeigu iki pirmųjų 12 mėnesių laikotarpio pabaigos Klientas įgalina daugiau nei 10 įgaliojimų vartotojų, kitą mėnesį Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršio kiekį ir visą naudojimą iki 12 mėnesių laikotarpio pabaigos. Kiekvieno 12 mėnesių laikotarpio pabaigoje naudojimo skaičiavimas nustatomas iš naujo. Jeigu iki kito 12 mėnesių laikotarpio pabaigos Klientas įgalins daugiau nei 10 įgaliojimų vartotojų, kitą mėnesį Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršio kiekį ir įsiskolinimo sąskaitos už visą naudojimą per kitus mėnesius iki skaičiavimo nustatymo iš naujo arba likusio Prenumeratos laikotarpio pabaigos.

3.4 Mokėjimo už naudojimą mokesčiai

Klientas gali naudoti „IBM Marketing Cloud Standard“, „IBM Marketing Cloud Social Audiences“ ir „IBM Marketing Cloud Enterprise“, matuojant po 1 000 įvykių, „IBM Marketing Cloud B2B Standard“ ir „IBM Marketing Cloud B2B Enterprise“, matuojant po 10 000 Duomenų bazės įrašų, o „Marketing Cloud Additional Email Insights Opens“, matuojant po 100 000 įvykių mokėjimo už naudojimą pagrindu. Klientui bus taikomas mokestis už įvykių ar Duomenų bazės įrašų skaičių, kai taikoma, naudojamą kiekvieną mėnesį Operacijų dokumente nurodytu tarifu.

4. „IBM SaaS“ prenumeratos laikotarpio naujinimo parinktys

„IBM SaaS“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša Klientui, kad jis turi prieigą prie „IBM SaaS“, kaip aprašyta TSD. TSD bus nurodyta, ar „IBM SaaS“ atnaujinama automatiškai, nuolat pratęsiant, ar nutraukiama pasibaigus terminui.

Taikant automatinį atnaujinimą, jei Klientas mažiausiai prieš 90 dienų iki termino galiojimo pabaigos nepateikė prašymo raštu nebeatnaujinti, „IBM SaaS“ bus automatiškai atnaujinta TSD nurodytam laikotarpiui.

Naudojant nuolat, „IBM SaaS“ pasiekiamumas pratęsiamas kiekvieną mėnesį, kol Klientas prieš 90 dienų iki nutraukimo raštu pateiks prašymą nutraukti. Praėjus šiam 90 dienų laikotarpiui, „IBM SaaS“ bus pasiekama iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

5. Techninis palaikymas

Prenumeratos laikotarpiu, jei taikoma, teikiamas „IBM SaaS“ pasiūlymo ir įgalinimo programinės įrangos techninis palaikymas. Toks techninis palaikymas įtrauktas į „IBM SaaS“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko aprėptis	Atsakymo laiko aprėptis
1	Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga: Neveikia svarbi verslo funkcija arba sugedusi svarbi sąsaja. Paprastai taikoma gamybos aplinkoje ir rodo negalėjimą pasiekti paslaugas, dėl kurio atsiranda rimtas poveikis operacijoms. Ši padėtis reikalauja neatidėliotino sprendimo.	Per 1 val.	24 x 7
2	Pastebimas poveikis verslui: Ištin apribotas paslaugų įmonės teikiamos paslaugos priemonių arba funkcijų naudojimas arba jūs galite nespėti atlikti darbo iki nustatyto termino.	Per 2 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
3	Nedidelis poveikis verslui: Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
4	Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninio pobūdžio užklausa.	Per 1 darbo dieną	Pir.–penkt. darbo valandomis

6. „IBM SaaS“ pasiūlymo papildomos sąlygos

6.1 Įgalinimo programinė įranga

Jeigu įgalinimo programinė įranga pateikiama pagal atskirą licencinę sutartį (pavyzdžiui, IBM Tarptautinę licencinę sutartį programoms, kurioms neteikiama garantija („ILAN“) arba kitą IBM arba trečiosios šalies licencinę sutartį) diegimo arba atsisiuntimo metu, jos naudojimui bus taikomos šios atskiros sutarties sąlygos. Jei su įgalinimo programine įranga nepateikiama jokia licencijos sutartis, taikomos šios Naudojimo sąlygos.

6.2 ES duomenų apsauga

Jei Klientas padaro Asmens duomenis prieinamus „IBM SaaS“, kur jie tampa prieinami Klientui ir IBM, Klientas laikomas vieninteliu Asmens duomenų valdytoju ir Klientas priskiria IBM apdoroti tokius Asmens duomenis (pagal ES direktyvoje 95/46/EB apibrėžtas sąlygas). IBM apdoros tokius Asmens duomenis tik tiek, kiek reikalinga norint teikti „IBM SaaS“ laikantis Naudojimo sąlygų. IBM protingai bendradarbiaus su Klientu vykdydama visus savo teisinius įsipareigojimus, įskaitant įsipareigojimą suteikti Klientui prieigą prie Asmens duomenų. Klientas sutinka, kad IBM gali apdoroti Turinį, kurį „IBM SaaS“ gali pasiekti, įskaitant bet kuriuos Asmens duomenis, už šalies ribų (JAV įsikūrusios IBM atžvilgiu). Jei IBM keičia Asmens duomenų apdorojimo ar saugojimo tvarką ir dėl šio keitimo Klientas negalės laikytis atitinkamų duomenų apsaugos teisės aktų, Klientas gali nutraukti paveiktos „IBM SaaS“ naudojimą per 30 dienų nuo IBM pranešimo apie tokį keitimą.

6.3 Išvestinės naudojimosi vietos

Kai taikoma, mokesčiai yra pagrįsti vieta (-omis), kurią (-ias) Klientas nurodo kaip „IBM SaaS“ naudojimo vietą. IBM taikys mokesčius remdamasi pateikiant „IBM SaaS“ užsakymą kaip pagrindinę naudojimo vietą nurodytą įmonės adresą, nebent Klientas pateiks IBM papildomos informacijos. Klientas yra atsakingas už tokios informacijos atnaujinimą ir IBM informavimą apie visus pakeitimus.

6.4 „Saugaus uosto“ nuostatų laikymasis

IBM laikosi JAV komercijos departamento nustatytų JAV–ES „saugaus uosto“ principų dėl Europos Sąjungoje surinktos informacijos rinkimo, naudojimo ir laikymo. Norėdami gauti daugiau informacijos apie „saugų uostą“ arba prieiti prie IBM sertifikavimo pareiškimo, eikite adresu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.5 Gavėjų sąrašai

Klientas nenaudos „IBM SaaS“ gavėjų sąrašų, į kuriuos įtraukti asmenys, nedavę sutikimo įtraukti juos į tokius sąrašus, kad gautų el. laiškus iš konkretaus Kliento, jei Klientas neturi verslo arba asmeninių ryšių su tokiais asmenimis. Visais atvejais aiškiai draudžiama naudoti sąrašus ir duomenis, kuriuos sugeneravo

partnerių rinkodaros specialistai. Į kiekvieną pranešimą Klientas privalo įtraukti veikiančią atsisakymo mechanizmą.

6.6 Neperparduodama

Kliento teisė naudoti „IBM SaaS“ priskirta asmeniškai Klientui. Klientas negali perparduoti „IBM SaaS“ arba teikti trečiajai šaliai (ne darbuotojams ir ne Kliento vardu veikiančioms rangovams) prieigos prie „IBM SaaS“ be išankstinio IBM sutikimo raštu.

6.7 Mobilieji „push“ pranešimai

Su mobiliaisiais „push“ pranešimais susiję Rinkodaros sąveikos įvykiai apima paprastuosius „push“ pranešimus, paprastuosius „push“ pranešimus programėlėje, raiškiuosius pranešimus ir pašto dėžutės pranešimus. Paprastieji „push“ pranešimai, pranešimai programėlėje ir raiškieji pranešimai siuntimo metu viename įrenginyje skaičiuojami kaip viena Rinkodaros sąveika. Pašto dėžutės pranešimai skaičiuojami kaip viena Rinkodaros sąveika kiekvienam programos raktui, kuriam jie siunčiami.

Rinkodaros sąveikų, susijusių su mobiliaisiais „push“ pranešimais, skaičiavimas apims skaičių mobiliųjų „push“ pranešimų, siunčiamų į įrenginius, kuriuose pasirinkta sulaukyti mobiliuosius „push“ pranešimus, taip pat mobiliųjų „push“ pranešimų, siunčiamų į įrenginius pašalinus programą. IBM reguliariai naudos „Apple“ ir „Google“ atsiliepimų paslaugas ir atnaujins siunčiamus „push“ pranešimus, atsižvelgiant į programų pašalinimus. Klientas turi nustatyti reikiamą Rinkodaros sąveikų, apimančių „push“ pranešimus, įvykių teisių skaičių.

6.8 „Duplicate Message Send“

„Duplicate Message Send“ yra papildoma prenumeratos funkcija, įgalinama organizacijos lygiu. Prenumeruojantis Klientas gali funkciją įjungti ir išjungti. Kliento įvesti el. pašto adresai, turintys gauti dubliuojamus pranešimus, bus įvedami kaip „Nematomos kopijos“ (Bcc) adresai, todėl nebus matomi el. laiško gavėjams. Kliento gavėjus, galinčius gauti dubliuojamus pranešimus, galima keisti. Jei dubliuojamo el. laiško nepavyksta pristatyti į el. pašto adresą, nurodytą eilutėje „Nematoma kopija“, IBM negalės iš naujo išsiųsti dubliuojamo el. laiško.

6.9 Duomenų išsaugojimas

Konkretūs „IBM SaaS“ duomenų elementai „IBM SaaS“ bus pasiekiami tokiu būdu: el. laišakai ir turinys, nenaudojamos arba neaktyvios duomenų bazės ir šablonai – 450 dienų, žinomų lankytojų sekimas žiniatinklyje – 180 dienų, anoniminių lankytojų sekimas žiniatinklyje – 30 dienų ir „Universal Behaviors“ – 180 dienų („Duomenų saugojimo laikotarpis“). Pasibaigus Duomenų saugojimo laikotarpiui, šie duomenų elementai gali būti pašalinti iš IBM tinklo ir sistemų ir IBM bet koku atveju gali sunaikinti visas šių duomenų elementų kopijas ir visus kitus susijusius Kliento duomenis per 30 dienų po Prenumeratos laikotarpio nutraukimo arba galiojimo pabaigos. Klientas išlaikys atsargines viso naudoti pateikto turinio, susijusio su „IBM SaaS“, kopijas.

6.10 Pranešimas apie trečiosios šalies kodą

Į „IBM SaaS“ įtraukta toliau nurodyta programinė įranga, kurios negalima naudoti neteisėtais tikslais: „janrain4j_1.1.0“, JSON, „JSON-lib-2.3“, JDK15, „flexjson“ ir „packtag“.

6.11 Versijos ne anglų kalba

Klientas supranta ir sutinka, kad pasiekiant ir naudojant bet kurios „IBM SaaS“ versijos ne anglų kalba vartotojo sąsają, ji gali būti išversta naudojant trečiosios šalies technologijos partnerio, „translations.com“, funkcija. Kai naudojama ne angliška „IBM SaaS“ versija, verčiant vartotojo sąsają pagal Kliento pareikalavimą, „IBM SaaS“ vartotojo sąsaja per specialiai „IBM SaaS“ paskirtas „translations.com“ sistemas gali perduoti neužšifruotus Kliento duomenis ir bet kokį per „IBM SaaS“ vartotojo sąsają pasiekiamą turinį.

A priedas

„IBM Marketing Cloud“ – debesies technologijomis pagrįsta rinkodaros platforma – leidžia rinkodaros specialistams pasiekti investicijų grąžą (IG) naudojant šias pagrindines funkcines galimybes:

- Kurti ir automatizuoti nuoseklią patirtį tarp įvairių kanalų, naudojant el. pašto, mobiliųjų telefonų, žiniatinklio ir socialinius kanalus.
- Naudoti analizę siekiant priimti geresnius rinkodaros sprendimus ir klientų įtraukimą.
- Padidinti IG naudojant debesies technologijomis pagrįstą skaitmeninę rinkodaros platformą, integruojamą su kitais klientų duomenų šaltiniais ir taikomosiomis programomis.

„IBM Marketing Cloud“ apima šiuos naujus sprendimais pagrįstus paketus ir paslaugas, atitinkančias rinkodaros specialistų poreikius supaprastinti pirkimo procesą.

1. „IBM Marketing Cloud Standard“

„IBM Marketing Cloud Standard“ padeda rinkodaros specialistams geriau suprasti klientų elgesį ir teikti suasmenintą sąveiką su didesniais konversijų rodikliais. Šį pasiūlymą galima įsigyti prenumeratos ir mokėjimo už naudojimą pagrindu.

- Rinkodaros duomenų bazė: rinkite išsamius klientų duomenis viename šaltinyje ir juos naudokite kampanijoms automatizuoti ir bendravimui suasmeninti.
- Segmentavimas: naudokite elgesio, profilio, nuostatų ir kt. duomenis, kad pateiktumėte užklausų ir susiaurintumėte savo tikslinę auditoriją. Jei norite, šias segmentavimo užklausas integruokite su savo rinkodaros strategijomis, kad savo tikslinei auditorijai pateiktumėte įtraukiantį ir asmeniškai pritaikytą turinį.
- Turinio daryklė: intuityvi, žiniatinklyje veikianti redagavimo priemonė leidžia vartotojams kurti ir redaguoti turinį taikomojoje programoje, suteikia nurodant ir spustelėjant valdomą saitų stebėjimo priegą, pritaikymo asmeniniams poreikiams ir dinaminio turinio funkcijas.
- Dinaminis turinys: tiesiogiai kurkite pranešimų tekstą, kuris būtų aktualus ir pritaikytas kiekvienam klientui, naudodami intuityvią spustelėjant valdomą sąsają.
- A/B testavimas: siųskite bandomuosius el. laiškus, norėdami patikrinti temos eilutės, siuntėjo vardo ir turinio elementus; sužinokite, kuris elementas sulaukia geriausio atsako, ir siųskite efektyviausius el. laiškus savo kontaktams.
- El. paštas: kurkite ir siųskite aktualaus ir įtraukiančio turinio el. laiškus.
- Mobilieji „push“ pranešimai: pateikite suasmenintus pranešimus, programėlių mobiliesiems duomenis derindami su išsamia klientų profilio informacija.
- Socialinis bendrinimas: el. pašto rinkodaros pranešimus bendrinkite socialinių tinklų svetainėse ir pateikite išsamias rezultatų ataskaitas.
- Progresyvos formos: sumažinkite neužpildytų formų skaičių ir sukurkite kontakto profilį naudodami progresyvias žiniatinklio formas, rodančias vis kitus klausimus kiekvieną kartą kontaktui apsilankius svetainėje arba nukreipimo puslapyje.
- Skaitmeninio elgesio sekimas: stebėkite, kaip kontaktai su jumis sąveikauja internetu, naudodami skaičiuotuvus, pokalbius realiuoju laiku, socialinius mygtukus ir kt. Naudokite šį pasirinktinį elgesio žiniatinklyje sekimą, kad perkeltumėte kontaktą į rinkodaros programą arba elgesio vertinimo modelį.
- Nukreipimo puslapis: nurodant ir spustelėjant valdoma prieiga norint kurti konkrečių kampanijų puslapius ir pasirinktines žiniatinklio formas.
- Elgesio analizė: naudokite laiškų siuntimo rezultatus, kad nustatytumėte tendencijas ir taikytumėte atitinkamiems klientų segmentams; apibrėžkite klientų segmentus ir pasirinkite metriką, kad sukurtumėte skirtingų skirtukų ir lentelių ataskaitas, įtraukdami arba pašalindami laukus, keisdami metriką, rūšiuodami ir rikiuodami stulpelius.
- Kampanijos ataskaitos: rinkite kaupiamąją ir išsamią ataskaitų informaciją apie klientams siunčiamus el. laiškus. Ataskaitų metrika apima atidarymus, pokalbius, raiškiają mediją, persiuntimus ir priegą prie spustelėjimų šrauto duomenų.

- „Email Insights“: vartotojai gali peržiūrėti, kaip atrodo laiškai naudojant kelis skirtingus el. pašto klientus, sekti el. pašto kliento naudojimą įvairiuose siuntimo sąrašuose ir padėti optimizuoti el. pašto programas, atsižvelgiant į konkrečius klientų naudojamus prietaisus ir el. pašto klientus. „Email Insights“ apima „Litmus“ teikiamus technologijos komponentus.
- „Journey Designer“: vaizdinio dizaino įrankis, suteikiantis galimybę rinkodaros specialistams dirbti kartu kuriant klientų patirtį ir dalytis idėjomis savo komandoje.
- „Universal Behavior Exchange“: įgalinimo technologija, leidžianti klientams publikuoti duomenis „IBM Marketing Cloud“ ir prenumeruoti duomenis iš integruotųjų trečiosios šalies taikomųjų programų.
- „Social Audiences“: socialinės medijos rinkodaros taikomoji programa, leidžianti klientams siųsti konkrečias auditorijas ir susijusius skelbimus į socialinės medijos tinklus, norint rinkodaros medžiagą pateikti konkrečiai auditorijai ar panašioms auditorijoms.
- „IBM Marketing Cloud Orientation“ – tai platforma, mokomasis paketas, skirtas „IBM Marketing Cloud“. Jame pateikiamas aukšto lygio „Marketing Cloud“ funkcijų ir galimybių aprašas, taip pat įvadas į „Customer Engagement Model“. Šis supažindinimo paketas įtrauktas į pradinę „Marketing Cloud“ prenumeratą ir turi būti atliktas prieš paleidžiant privalomą supažindinimo paslaugą. Jis teikiamas kaip savitarnos pasiūlymas ir apima vaizdo įrašus bei internetinius įrašus.

Į šio „IBM SaaS“ pasiūlymo prenumeratos mokestį įeina:

- a. Penki (5) įgaliojimai vartotojai;
- b. Dešimt (10) aktyvių programų;
- c. 250 tūkst. Rinkodaros sąveikų per mėnesį, iš viso 3 mln. Rinkodaros sąveikų, kurias galima išnaudoti per metus;
- d. Neriboti Duomenų bazės įrašai;
- e. Penki (5) tūkstančiai „Social Audiences“ kontakto įvykių per mėnesį;
- f. 200 tūkst. „Email Insights“ atidarymų per mėnesį; ir
- g. Neribotos el. laiškų peržiūros. „El. laiško peržiūra“ registruojama kaskart, kai naudodamas šią funkciją Klientas pateikia el. laiško šabloną peržiūrėti.

Klientai taip pat gali įsigyti papildomą kiekį Vartotojų, Rinkodaros sąveikų ir „Email Insights“ atidarymų.

2. „IBM Marketing Cloud B2B Standard“

„IBM Marketing Cloud B2B Standard“ padeda rinkodaros specialistams patraukti, įvertinti ir subrandinti galimus klientus, kad rinkodarą geriau suderintų su pardavimu ir skatintų pajamų augimą. Šį pasiūlymą galima įsigyti prenumeratos ir mokėjimo už naudojimą pagrindu. Šis „IBM SaaS“ pasiūlymas apima šias funkcijas:

- Visos su „IBM Marketing Cloud Standard“ pasiūlymu teikiamos funkcijos
- Rinkodaros automatizavimas
- Galimų klientų subrandinimas: kurkite rinkodaros kampanijas naudodami vaizdinę kampanijų daryklę; siųskite automatizuotus pranešimus arba įtraukite į subrandinimo programą, kaip potencialus klientas nukreipiamas arba atlieka tam tikrą veiksmą.
- Bendras vertinimo modelis: vertinkite klientus ir potencialius klientus pagal pirkimo kriterijus, demografinius duomenis ir veiksmus, pavyzdžiui, apsilankymą svetainėje, formų pateikimą ir sąveiką su pranešimais arba pagal nuo laiko priklausančius komponentus, įskaitant naujumą ir dažnumą. Atsižvelgiant į įvertinimus, rinkodaros automatizavimo funkcijos nukreipia klientus ir potencialius klientus pagal atitinkamus tolesnius veiksmus.
- Ryšių su klientais valdymo (CRM) integracija: integracija su trečiosios šalies CRM sistemomis, įskaitant „Salesforce.com“, „Microsoft Dynamics CRM“ ir „Sugar CRM“.

Į šio „IBM SaaS“ pasiūlymo prenumeratos mokestį įeina:

- a. Penki (5) įgaliojimai vartotojai;
- b. Dešimt (10) aktyvių programų;
- c. Vienas (1) vertinimo modelis;
- d. Neribotos rinkodaros sąveikos;

- e. 50 000 duomenų bazės įrašų;
- f. Penki (5) tūkstančiai „Social Audiences“ kontakto įvykių per mėnesį;
- g. 200 tūkst. „Email Insights“ atidarymų per mėnesį; ir
- h. Neribotos el. laiškų peržiūros. „El. laiško peržiūra“ registruojama kaskart, kai naudodamas šią funkciją Klientas pateikia el. laiško šabloną peržiūrėti.

Klientai taip pat gali įsigyti papildomą kiekį Vartotojų, Duomenų bazės įrašų ir „Email Insights“ atidarymų.

3. „IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension“

„IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning“ teikia „Allocadia“, IBM trečiosios šalies partnerė. Šią paslaugą galima įsigyti kaip atskirą produktą arba naudoti su „Marketing Cloud Standard“, „Marketing B2B Standard“, „Marketing Cloud Enterprise“, „Marketing Cloud B2B Enterprise“, „IBM Silverpop Engage“ arba „IBM Campaign“. Šį pasiūlymą galima įsigyti prenumeratos ir mokėjimo už naudojimą pagrindų. Į funkcijas įeina:

- Planavimą: kurkite ir bendrinkite planus, kaip suderinti įmonės strategiją, prognozuokite investicijų grąžą ir numatykite pajamas.
- Biudžeto sudarymą: kurkite ir tvarkykite bendrus biudžetus bet kokia valiuta nenaudodami jokių gremėzdiškų ir padrikų skaičiuoklių – pasaulinių, regioninių ar pagal produktą.
- Našumą: vizualiai atvaizduokite, analizuokite ir optimizuokite išlaidas; priimkite geresnius sprendimus, planus ir biudžetus susiedami su CRM, finansais ir rinkodaros duomenimis.

Į šio „IBM SaaS“ pasiūlymo prenumeratos mokestį įeina:

- Penki (5) įgaliojimi vartotojai;
- Viena (1) Jungtis.

„IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users“ galima įsigyti, jei Klientui reikia papildomų įgaliojimų vartotojų, be suteikiamų su bazine paslauga. „IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector“ galima įsigyti, jei Klientui reikia su bazine paslauga naudoti papildomų Jungčių.

4. „IBM Marketing Cloud Enterprise“

Šis paketas yra pagrįstas „Standard“ pakete siūlomomis funkcinėmis galimybėmis. „Enterprise“ paketas apima teises į „Allocadia“ teikiamas planavimo ir biudžeto sudarymo funkcines galimybes. Jis taip pat apima ryšių su klientais valdymo (CRM) funkcines galimybes. Prenumeratoriai gauna papildomų „Enterprise“ paketo įgaliojimų vartotojų, taip pat didesnes programų automatizavimo, vertinimo ir „Email Insights“ naudojimo apimtis. Prenumeratoriai taip pat gauna daugiau Rinkodaros sąveikų, kurios yra „Enterprise“ paketo dalis. Šį pasiūlymą galima įsigyti prenumeratos ir mokėjimo už naudojimą pagrindų.

Į šio „IBM SaaS“ pasiūlymo prenumeratos mokestį įeina:

- a. Dešimt (10) įgaliojimų vartotojų;
- b. Neribotos aktyvios programos;
- c. Neriboti Duomenų bazės įrašai;
- d. 750 tūkst. Rinkodaros sąveikų per mėnesį, iš viso 9 mln. Rinkodaros sąveikų, kurias galima išnaudoti per metus;
- e. 25 tūkst. „Social Audiences“ kontakto įvykių per mėnesį;
- f. Neriboti vertinimo modeliai;
- g. 400 tūkst. „Email Insights“ atidarymų per mėnesį; ir
- h. Neribotos el. laiškų peržiūros. „El. laiško peržiūra“ registruojama kaskart, kai naudodamas šią funkciją Klientas pateikia el. laiško šabloną peržiūrėti.

Klientai taip pat gali įsigyti papildomą kiekį Vartotojų, Rinkodaros sąveikų ir „Email Insights“ atidarymų.

5. „IBM Marketing Cloud B2B Enterprise“

Šis paketas yra pagrįstas „B2B Standard“ pakete siūlomomis funkcijomis. „B2B Enterprise“ paketas apima teises į „Allocadia“ teikiamas planavimo ir biudžeto sudarymo funkcines galimybes. Prenumeratoriai gauna papildomų „B2B Enterprise“ paketo įgaliojimų vartotojų, taip pat didesnes programų automatizavimo, vertinimo ir „Email Insights“ naudojimo apimtis. Prenumeratoriai taip pat gauna

daugiau duomenų bazės įrašų, kurie yra „B2B Enterprise“ paketo dalis. Šį pasiūlymą galima įsigyti prenumeratos ir mokėjimo už naudojimą pagrindu.

Į šio „IBM SaaS“ pasiūlymo prenumeratos mokesčių įeina:

- a. Dešimt (10) įgaliojimų vartotojų;
- b. Neribotos aktyvios programos;
- c. Neribotos rinkodaros sąveikos;
- d. 100 000 Duomenų bazės įrašų;
- e. 25 tūkst. „Social Audiences“ kontakto įvykių per mėnesį;
- f. Neriboti vertinimo modeliai;
- g. 400 tūkst. „Email Insights“ atidarymų per mėnesį; ir
- h. Neribotos el. laiškų peržiūros. „El. laiško peržiūra“ registruojama kaskart, kai naudojamas šią funkciją Klientas pateikia el. laiško šabloną peržiūrėti.

Klientai taip pat gali įsigyti papildomą kiekį Duomenų bazės įrašų ir „Email Insights“ atidarymų.

6. „IBM Marketing Cloud Social Audiences“

„IBM Marketing Cloud Social Audiences“ suteikia rinkodaros specialistams galimybę taikyti savo klientams naudojantis mokama socialine medija. Klientai, įsigiję „Marketing Cloud“ paketus – „Standard“, „B2B Standard“, „Enterprise“ arba „B2B Enterprise“ – turi teisę naudoti suteikiamą kiekį „Social Audiences“. „Social Audiences“ galima įsigyti ir kaip atskirą produktą. Šį pasiūlymą galima įsigyti prenumeratos ir mokėjimo už naudojimą pagrindu.

Į šio „IBM SaaS“ pasiūlymo prenumeratos mokesčių įeina:

- Klientams, įsigijusiems vieną iš „IBM Marketing Cloud Standard“ paketų: 5 000 Kontakto įvykių per mėnesį.
- Klientams, įsigijusiems vieną iš „IBM Marketing Cloud Enterprise“ paketų: 25 000 Kontakto įvykių per mėnesį.
- Klientai, įsigiję „Social Audiences“ pasiūlymą atskirai nuo „IBM Marketing Cloud“ prenumeratos pasiūlymų, turi galimybę įsigyti Kontakto įvykius pakopomis po penkis (5) tūkst., 25 tūkst., 100 tūkst., 250 tūkst., 500 tūkst., vieną (1) mln., du (2) mln. ir penkis (5) mln.

7. „IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send“

„IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send“ siūlo „IBM Marketing Cloud Standard“, „IBM Marketing Cloud B2B Standard“, „IBM Marketing Cloud Enterprise“ ir „IBM Marketing Cloud B2B Enterprise“ prenumeratoriams toliau nurodytas paslaugas. „Duplicate Message Send“ leidžia „IBM Marketing Cloud“ Klientams gauti tiksliai personalizuotų pranešimų, išsiųstų jų klientams reguliavimo, atitikties, audito ar kitais stebėjimo tikslais, kopijas. Šiuo metu „Duplicate Message Send“ taikomas tik el. paštui. Šis pasiūlymas teikiamas kaip prenumerata. Į šio „IBM SaaS“ prenumeratos mokesčių įeina:

- Neribotas išsiųstų dubliuojamų pranešimų skaičius

8. Sąrankos paslaugos pasiūlymai

- „IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services“ – tai parengimo ir mokymo derinys, skirtas suteikti vartotojams galimybę konfigūruoti ir naudoti „Marketing Cloud Standard“ pasiūlymus. Ši nuotoliniu būdu teikiama paslauga yra būtina su pradine „Marketing Cloud“ prenumerata. Yra priskiriamas supažindinimo konsultantas, kuris padeda Klientams supažindinimo proceso metu, rengia nuotolinius susitikimus ir pateikia įrašytus internetinius mokymo seansus. Supažindinimo paslaugos apima parengimą, konfigūraciją ir sąranką, mokymą ir klausimų bei atsakymų seansus.
- „IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services“ – tai parengimo ir mokymo derinys, skirtas suteikti vartotojams galimybę konfigūruoti ir naudoti „Marketing Cloud B2B Standard“ pasiūlymus. Ši nuotoliniu būdu teikiama paslauga yra būtina su pradine „Marketing Cloud B2B Standard“ prenumerata. Yra priskiriamas supažindinimo konsultantas, kuris padeda organizacijoms supažindinimo proceso metu, rengia nuotolinius susitikimus ir pateikia įrašytus internetinius mokymo seansus. Supažindinimo paslaugos apima parengimą, konfigūraciją ir sąranką, mokymą ir klausimų bei atsakymų seansus.

- „Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services“ – tai mokymo paslauga, suteikianti vartotojams galimybę konfigūruoti ir naudoti „IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning“ pasiūlymus. Ši nuotoliniu būdu teikiama paslauga yra būtina įsigyjant „IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users“ pasiūlymą. Yra priskiriamas mokymo konsultantas, kuris padeda organizacijoms naudoti išplėstinį ataskaitų ir ataskaitų srities tinkinimą, teikiant nuotolinius susitikimus ir įrašytus žiniatinklio mokymo seansus. Supažindinimo paslaugos apima parengimą, konfigūraciją ir sąranką, mokymą ir klausimus bei atsakymus.
- „IBM Marketing Cloud Enterprise Onboarding Services“ – tai parengimo ir mokymo derinys, skirtas suteikti vartotojams galimybę konfigūruoti ir naudoti „Marketing Cloud Enterprise“ paketo pasiūlymus. Šis nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų paketas yra būtinas su pradine „Marketing Cloud Enterprise“ prenumerata. Yra priskiriamas supažindinimo konsultantas, kuris padeda Klientams supažindinimo proceso metu, rengia nuotolinius susitikimus ir pateikia įrašytus internetinius mokymo seansus. Supažindinimo paslaugos apima parengimą, konfigūraciją ir sąranką, mokymą ir klausimų bei atsakymų seansus.
- „IBM Marketing Cloud B2B Enterprise Onboarding Services“ – tai parengimo ir mokymo derinys, skirtas suteikti vartotojams galimybę konfigūruoti ir naudoti „Marketing Cloud B2B Enterprise“ paketo pasiūlymus. Šis nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų paketas yra būtinas su pradine „Marketing Cloud B2B Enterprise“ prenumerata. Yra priskiriamas supažindinimo konsultantas, kuris padeda klientams supažindinimo proceso metu, rengia nuotolinius susitikimus ir pateikia įrašytus internetinius mokymo seansus. Supažindinimo paslaugos apima parengimą, konfigūraciją ir sąranką, mokymą ir klausimų bei atsakymų seansus.
- „IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services“ yra pasirinktinis pasiūlymas „IBM Marketing Cloud“ prenumeratoriams, pasirinkusiems naudoti „Mobile Push“ funkciją. Šis pasiūlymas suteikia iki (35) valandų nuotolinių paslaugų, kurios apima tokią veiklą kaip sąranka, konsultavimas, pradinis „push“ pranešimų įdiegimas ir priėmimo testavimas. Šią supažindinimo paslaugą taip pat gali naudoti „Standard“ ir „B2B Standard“ prenumeratoriai.
- „IBM Marketing Cloud Onboarding Service Upgrade“ gali naudoti tik esami „IBM Marketing Cloud“ prenumeratoriai, anksčiau atlikę „IBM Marketing Cloud“ arba „IBM Silverpop“ supažindinimą. Šis pasiūlymas suteikia iki 10 valandų „IBM Marketing Cloud“ nuotolinių konsultacinių paslaugų. Yra priskiriamas supažindinimo konsultantas, kuris turi padėti klientui „IBM Marketing Cloud“ supažindinimo proceso metu ir suteikti vartotojams galimybę konfigūruoti ir naudoti „Marketing Cloud“ paketų pasiūlymus. Supažindinimo paslaugos apima konfigūraciją ir sąranką, mokymą ir klausimų bei atsakymų seansus. Šis paslaugų paketas nėra būtinas, tačiau siūlomas parduoti šiuose klientų scenarijuose: esamiems „Marketing Cloud“ klientams, atnaujinantiems versiją į išplėstines „Marketing Cloud“ pakopas, esamiems „Silverpop Engage“ klientams, pereinantiems į „Marketing Cloud“ paketo pakopas ir esamam klientui, turinčiam naujų rinkodaros darbuotojų ar padalinių, kuriems reikalingi supažindinimo nurodymai naudojant kliento esamą „Marketing Cloud“ egzempliorių.

B priedas

IBM užtikrina toliau nurodytus „IBM SaaS“ pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus. Klientas supranta, kad PLS nesuteikia garantijos.

1. Apibrėžtys

- a. **Taikomosios programos prastovos laikas** – tai laikotarpis, per kurį IBM turimų taikomosios programos sąsajos dalių vartotojai negali naudoti visų Paslaugos, kurios atitinkamas teises jie turi, aspektų. Kitaip tariant, jei vartotojas gali koku nors būdu naudotis Paslauga, kurioms atitinkamus leidimus turi, „Prastovos“ nėra.
- b. **Pasiekiamumo kreditas** – tai IBM suteikiama teisių gynimo priemonė (kompensacija) už patvirtintą Pretenziją. Pasiekiamumo kreditas bus pritaikytas kredito arba nuolaidos forma kitoje sąskaitoje už Paslaugų prenumeratą.
- c. **Pretenzija** – tai Kliento pagal PLS pateikta pretenzija IBM dėl nepasiekto Paslaugų lygio per Sutartinį mėnesį.
- d. **Sutartinis mėnuo** – tai kiekvienas visas laikotarpio mėnuo, skaičiuojamas nuo 00:00 JAV Rytinės pakrantės laiku pirmąjį mėnesio dieną iki 23:59 JAV Rytinės pakrantės laiku paskutinę mėnesio dieną.
- e. **Duomenų apdorojimo prastovos** – tai laiko tarpas, per kurį Paslauga negali rinkti duomenų naudodama Paslaugos duomenų apdorojimo elementus.
- f. **Prastovos laikas** – tai Taikomosios programos prastovos laikas ir (arba) Duomenų apdorojimo prastovos laikas. Be to, Prastova apima laiko tarpą, per kurį „IBM SaaS“ negali siųsti arba gauti duomenų naudodama „IBM SaaS“ duomenų apdorojimo elementus. Į Prastovos laiką neįtraukiamas laikotarpis, kai „IBM SaaS“ nepasiekiamas dėl:
 - (1) suplanuoto arba paskelbto nutraukimo atliekant techninę priežiūrą;
 - (2) įvykių ar priežasčių, nepriklausančių nuo IBM (pvz., stichinė nelaimė, interneto ryšio nutrūkimas, techninė priežiūra avarijos metu, interneto paslaugų teikėjo arba telekomunikacijos paslaugų teikėjų veikimas arba neveikimas ir kt.);
 - (3) problemų, susijusių su Kliento taikomosiomis programomis, įranga, duomenimis arba trečiosios šalies taikomosiomis programomis, įranga arba duomenimis;
 - (4) Kliento privalomų sistemos konfigūracijų ir palaikomų platformų nesilaikymo naudojant Paslaugą;
 - (5) Kliento arba Kliento vardu trečiosios šalies pateiktų planų, specifikacijų arba instrukcijų IBM laikymosi.
- g. **Įvykis** – tai aplinkybė ar aplinkybių rinkinys, dėl kurio Paslaugų lygis nebuvo pasiektas.
- h. **Paslauga** – tai „IBM SaaS“, kuriai taikoma ši PLS.
- i. **Paslaugos lygis** – tai toliau nustatytas standartas, kuriuo remiantis IBM vertina paslaugas, kurią teikia pagal šią PLS, lygį.

2. Pasiekiamumo kreditai

- a. Norėdamas pateikti Pretenziją, IBM techninio palaikymo centre per dvidešimt keturias (24) valandas, sužinojęs, kad įvykis paveikė Paslaugos naudojimą, Klientas turi užregistruoti 1 sudėtingumo lygio įvykio palaikymo kortelę (kaip apibrėžta skyriuje „Techninis palaikymas“). Klientas turi pateikti visą reikiamą informaciją apie įvykį bei pagrįstai padėti IBM jį įvertinti ir išspręsti įvykį.
- b. Pretenziją dėl Pasiekiamumo kredito Klientas turi pateikti ne vėliau kaip per tris (3) darbo dienas nuo Sutartinio mėnesio, per kurį atsitiko įvykis, pabaigos.
- c. Pasiekiamumo kreditai grindžiami Prastovos laiko trukme, skaičiuojama nuo pirmojo Kliento pranešimo apie jį paveikusį Prastovos laiką. Jei Klientas praneša apie vienu metu įvykusius Taikomosios programos prastovos laiko įvykį ir Duomenų apdorojimo prastovos laiko įvykį, persidengiančius laikotarpius IBM laikys vienu Prastovos laiko laikotarpiu, bet ne dviem atskirais

Prastovos laiko laikotarpiais. Kiekvienos galiojančios Pretenzijos atveju IBM taikys aukščiausią galimą Pasiekiamumo kreditą, pagrįstą kiekvieną Sutartinį mėnesį pasiektu Paslaugos lygiu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. IBM neatsako už kelis Pasiekiamumo kreditus už tą patį įvykį per tą patį Sutartinį mėnesį.

- d. Bendra suteikiamų Pasiekiamumo kreditų suma bet kurį Sutartinį mėnesį jokių atveju neviršys dvidešimties procentų (20 %) vienos dvyliktosios (1/12) Kliento metinio mokesčio IBM už suteiktą Paslaugą dalies.

3. Paslaugų lygiai

„IBM SaaS“ pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį	Pasiekiamumo kreditas (Mėnesio prenumeratos mokesčio už Sutartinį mėnesį, per kurį iškelta Pretenzija, %)
99–99,949 %	2 %
98–98,999 %	5 %
97–97,999 %	10 %
Mažiau nei 97,000 %	20 %

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas (a) iš bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį atėmus (b) bendrą Prastovų minučių skaičių Sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš (c) bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, Sutartinį mėnesį iš viso buvo 50 Prastovos minučių

<p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 50 min. Prastova = 43 150 min.</p> <hr/> <p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min.</p>	<p>= 2 % Pasiekiamumo kredito už 99,884 % pasiekto Paslaugos lygio</p>
--	--

4. Kita informacija apie PLS

Ši PLS pasiekama tik IBM Klientams ir netaikoma Paslaugos vartotojų, svečių, dalyvių ir leistinių kviestinių pateiktoms pretenzijoms arba bet kokioms IBM teikiamoms beta ar bandomosioms paslaugų versijoms. PLS taikoma tik gamybos tikslais naudojamoms Paslaugoms. Ji netaikoma ne gamybos aplinkoms, įskaitant, bet neapsiribojant, bandymo, avarinio atkūrimo, kokybės užtikrinimo arba kūrimo aplinkas.