

# Warunki Używania Produktów i Usług IBM — Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS

---

## IBM Marketing Cloud

Warunki Używania (zwane dalej „Warunkami Używania”) składają się z niniejszych „Warunków Używania Produktów i Usług IBM — Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS” (zwanych dalej „Warunkami Specyficznymi dla Oferty Usług SaaS”) oraz dokumentu pt. „Warunki Używania Produktów i Usług IBM — Warunki Ogólne” (zwanego dalej „Warunkami Ogólnymi”) dostępnego pod adresem:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

W przypadku sprzeczności Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS mają znaczenie rozstrzygające nad Warunkami Ogólnymi. Zamawiając usługę IBM SaaS, uzyskując do niej dostęp lub korzystając z niej, Klient wyraża zgodę na niniejsze Warunki Używania.

Niniejsze Warunki Używania podlegają Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage, Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage Express lub Międzynarodowej Umowie IBM dotyczącej Wybranych Ofert Usług IBM SaaS (zwanej dalej „Umową”), która razem z Warunkami Używania stanowi całość umowy.

### 1. Usługi IBM SaaS

Niniejsze Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS dotyczą następujących usług IBM SaaS:

- IBM Marketing Cloud Standard
- IBM Marketing Cloud — Additional Marketing Interactions
- IBM Marketing Cloud B2B Standard
- IBM Marketing Cloud B2B — Additional Records
- IBM Marketing Cloud — Additional User
- IBM Marketing Cloud — Additional Email Insight Opens
- IBM Marketing Cloud — Budget and Expense Planning Extension
- IBM Marketing Cloud — Budget and Expense Planning Additional Users
- IBM Marketing Cloud — Budget and Expense Planning Additional Connector
- IBM Marketing Cloud Enterprise
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise
- IBM Marketing Cloud Social Audiences
- IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

### 2. Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następujących miar określonych w Dokumencie Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Dostęp**. Dostęp oznacza prawo do używania usługi IBM SaaS. Klient musi uzyskać pojedyncze uprawnienie do Dostępu, aby móc korzystać z usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Autoryzowany Użytkownik**. Klient musi uzyskać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego unikalnego Autoryzowanego Użytkownika, który otrzymuje dostęp do usługi IBM SaaS w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Ponadto Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Autoryzowanych Użytkowników otrzymujących dostęp do usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- c. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Połączenie**. Połączenie to łącze lub powiązanie między bazą danych, aplikacją, serwerem lub innym typem urządzenia a usługą IBM SaaS. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej

liczby Połączeń nawiązywanych z usługą IBM SaaS w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.

- d. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Rekord Bazy Danych**. Rekord Bazy Danych to zbiór pól w bazie, które dotyczą jednego podmiotu i są dostępne jako pojedyncza całość. Każde uprawnienie do Tysiąca Rekordów Bazy Danych odpowiada jednemu tysiącowi takich rekordów. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Tysięcy Rekordów Bazy Danych przetwarzanych w ramach usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- e. Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest **Przedsięwzięcie**. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z usługą IBM SaaS. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę wszystkich Przedsięwzięć.
- f. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Zdarzenie**. Uprawnienia wynikające ze Zdarzeń są oparte na liczbie wystąpień określonego Zdarzenia związanego z użyciem usługi IBM SaaS. Uprawnienia wynikające ze Zdarzeń są specyficzne dla usługi IBM SaaS. Nie można wymieniać, zamieniać ani łączyć typów zdarzeń z innymi takimi uprawnieniami dotyczącymi innej usługi IBM SaaS lub innego typu zdarzenia. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Zdarzenia, które ma miejsce w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.

W przypadku uprawnień wynikających ze Zdarzeń za Zdarzenie uznawane są:

(1) Interakcje Marketingowe

Interakcja Marketingowa to kontakt / komunikacja wychodząca lub przychodząca. Przykłady takiej komunikacji obejmują: wiadomość e-mail, powiadomienie push wysyłane na urządzenia mobilne, wiadomość w aplikacji na urządzeniu, wyświetlenie treści w przeglądarkach, wyświetlenie w mediach społecznościowych, wyświetlenie ukierunkowanej reklamy. Interakcje Marketingowe mogą być związane z anonimowymi lub znanymi odwiedzającymi albo z klientami.

(2) Otwarcia wiadomości Email Insights

Zdarzenie otwarcia wiadomości Email Insights jest rejestrowane za każdym razem, gdy odbiorca otrzyma od Klienta wiadomość e-mail i otworzy ją.

(3) Kontakt

Kontakt to Zdarzenie związane z wysłaniem identyfikatora kontaktu za pośrednictwem narzędzia Social Audiences na odpowiednią platformę społecznościową.

- g. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Instancja**. Instancja oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji usługi IBM SaaS. Dla każdej udostępnionej Instancji Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.

### 3. Opłaty i rozliczenia

Kwota należna do zapłaty za usługę IBM SaaS jest określona w Dokumencie Transakcyjnym.

#### 3.1 Opłaty wstępne

Początkowa jednorazowa opłata konfiguracyjna będzie pobierana według stawki i okresu rozliczeniowego określonych w Dokumencie Transakcyjnym. Zależnie od wybranej podstawowej usługi IBM SaaS Klient musi skorzystać z odpowiedniej obowiązkowej usługi konfigurowania, która umożliwi mu rozpoczęcie pracy z wybraną usługą IBM SaaS. Dostępne są następujące usługi konfigurowania:

- 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

W przypadku zamówienia uprawnień dla Autoryzowanych Użytkowników w ramach usługi IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users opłata za następującą usługę konfigurowania będzie pobierana według stawki i okresu rozliczeniowego określonych w Dokumencie Transakcyjnym:

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services

### 3.2 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

### 3.3 Opłaty za przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie usługi IBM SaaS przez Klienta w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie wystawiona zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego faktura za przekroczenie limitu.

Faktury za przekroczenie limitu będą wystawiane co miesiąc z dołu, według stawki za przekroczenie limitu ustalonej w dokumencie PoE, po przekroczeniu przez Klienta łącznej liczby komunikatów, o której mowa powyżej. Opłaty za przekroczenie limitu nie zastępują podstawowych miesięcznych opłat za uprawnienia — Klient musi uiścić opłaty obu typów.

Jeśli Okres Subskrypcji jest dłuższy niż 12 miesięcy, to łączna zagregowana liczba uprawnień będzie obliczana na podstawie dwunastu miesięcznych okresów pomiarowych. Po upływie dwunastego miesięcznego okresu pomiarowego łączna liczba uprawnień jest zerowana. Opłaty za przekroczenie limitu za 12 następujących miesięcznych okresów pomiarowych będą naliczane dopiero wtedy, gdy liczba rzeczywiście wykorzystanych interakcji przekroczy wartość, do której Klient ma uprawnienia w tych 12 okresach.

W przypadku Klientów korzystających z okresów wstępnych każdy okres jest traktowany tak jak okres subskrypcji i podlega tym samym zasadom.

Jeśli Okres Subskrypcji jest krótszy niż 12 miesięcy lub jeśli do końca Okresu Subskrypcji pozostało mniej niż 12 miesięcznych okresów rozliczeniowych, to jako łączna liczba uprawnień do interakcji stosowana będzie liczba miesięcznych uprawnień pozostałych w ramach subskrypcji.

#### a. Przykład 1:

Okres Subskrypcji wynosi 12 miesięcy, a Klient nabył uprawnienia dla 10 dodatkowych Autoryzowanych Użytkowników w ramach usługi IBM Marketing Cloud – Additional User. Jeśli Klient aktywuje więcej niż 10 Autoryzowanych Użytkowników przed końcem 12-miesięcznego Okresu Subskrypcji, to w następnym miesiącu otrzyma fakturę za przekroczenie limitu, a wszystkie aktywacje Autoryzowanych Użytkowników wykorzystane w następnym miesiącach będą fakturowane z dołu do końca Okresu Subskrypcji.

#### b. Przykład 2:

Okres Subskrypcji wynosi trzy lata, a Klient nabył uprawnienia dla 10 dodatkowych Autoryzowanych Użytkowników w ramach usługi IBM Marketing Cloud – Additional User. Jeśli Klient aktywuje więcej niż 10 Autoryzowanych Użytkowników przed końcem pierwszego 12-miesięcznego okresu, to w następnym miesiącu otrzyma fakturę za przekroczenie limitu i wszystkie aktywacje Autoryzowanych Użytkowników wykorzystane do końca tego 12-miesięcznego okresu. Po upływie każdego okresu dwunastomiesięcznego licznik wykorzystania będzie zerowany. Jeśli Klient aktywuje więcej niż 10 Autoryzowanych Użytkowników przed końcem następnego 12-miesięcznego okresu, to w następnym miesiącu otrzyma fakturę za przekroczenie limitu, a wszystkie aktywacje Autoryzowanych Użytkowników wykorzystane w kolejnych miesiącach będą fakturowane z dołu do chwili zresetowania liczby jednostek lub do końca Okresu Subskrypcji.

### 3.4 Opłaty za używanie

Klient może korzystać z usług IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud Social Audiences oraz IBM Marketing Cloud Enterprise (jednostka miary: 1000 Zdarzeń), usług IBM Marketing Cloud B2B Standard oraz IBM Marketing Cloud B2B Enterprise (jednostka miary: po 10 000 Rekordów Bazy Danych), a także usługi IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens (jednostka miary: po 100 000 Zdarzeń) na zasadzie opłaty za faktyczne używanie. Klient zostanie obciążony opłatą za określoną liczbę Zdarzeń lub Rekordów Bazy Danych (stosownie do okoliczności) wykorzystanych w danym miesiącu według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

## 4. Możliwości odnowienia Okresu Subskrypcji usługi IBM SaaS

Okres obowiązywania usługi IBM SaaS rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy usługa IBM SaaS będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego usługa IBM SaaS będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność usługi IBM SaaS będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia usługa IBM SaaS będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

## 5. Wsparcie Techniczne

Wsparcie techniczne jest oferowane w odniesieniu do usługi IBM SaaS i Oprogramowania Pomocniczego (zależnie od okoliczności) w Okresie Subskrypcji. Takie wsparcie techniczne jest oferowane razem z usługą IBM SaaS i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
1	<b>Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług:</b> Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W 1 godzinę	24x7
2	<b>Istotne zakłócenie działalności:</b> Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
3	<b>Niewielkie utrudnienie działalności:</b> Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	<b>Minimalne utrudnienie działalności:</b> Zapytanie lub prośba nietechniczna.	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

## 6. Warunki dodatkowe dla oferty usług IBM SaaS

### 6.1 Oprogramowanie Pomocnicze

Jeśli do Oprogramowania Pomocniczego jest dołączona oddzielna umowa licencyjna (np. Międzynarodowa Umowa Licencyjna IBM na Programy nieobjęte Gwarancją lub inna umowa licencyjna IBM albo osoby trzeciej), wówczas używanie Oprogramowania Pomocniczego podlega warunkom takiej oddzielnej umowy. Jeśli do Oprogramowania Pomocniczego nie jest dołączona umowa licencyjna, mają zastosowanie niniejsze Warunki Używania.

### 6.2 Ochrona danych w Unii Europejskiej

Jeśli Klient udostępnia Dane Osobowe w ramach usługi IBM SaaS, to wówczas, podobnie jak w przypadku udostępniania danych IBM, jest uważany za wyłącznego administratora Danych Osobowych i mianuje IBM podmiotem przetwarzającym te Dane Osobowe (zgodnie z definicją tych terminów w dyrektywie 95/46/WE). IBM będzie przetwarzać takie Dane Osobowe tylko w zakresie wymaganym do udostępnienia usługi IBM SaaS zgodnie z niniejszymi Warunkami. IBM będzie w uzasadnionym zakresie

pomagać Klientowi w spełnieniu wymagań prawnych, m.in. zapewniając mu dostęp do Danych Osobowych. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez IBM Zawartości udostępnionej w usłudze IBM SaaS, w tym wszelkich Danych Osobowych, poza granicami kraju za pośrednictwem podmiotów IBM w Stanach Zjednoczonych. Jeśli IBM zmieni sposób przetwarzania lub zabezpieczania Danych Osobowych, a zmiana taka spowoduje naruszenie przez Klienta obowiązujących przepisów o ochronie danych, Klient może rozwiązać umowę o świadczenie usług IBM SaaS objętych taką zmianą, powiadamiając o tym IBM na piśmie w ciągu 30 dni od otrzymania powiadomienia IBM o wprowadzonej zmianie.

### **6.3 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych**

Podatki, o ile mają zastosowanie, są oparte na miejscu lub miejscach, które Klient określi jako miejsca osiągnięcia korzyści z usługi IBM SaaS. IBM będzie stosować podatki na podstawie adresu działalności, który Klient poda podczas zamawiania usługi IBM SaaS jako główne miejsce osiągnięcia korzyści, chyba że Klient dostarczy IBM dodatkowe informacje. Klient odpowiada za aktualizowanie tych informacji i informowanie IBM o każdej ich zmianie.

### **6.4 Zgodność z programem Safe Harbor**

IBM przestrzega w tym zakresie zasad określonych przez Departament Handlu Stanów Zjednoczonych w ramach programu U.S.–EU Safe Harbor Framework, które to zasady regulują sposób gromadzenia, wykorzystywania i przechowywania informacji pochodzących z Unii Europejskiej. Więcej informacji na temat programu Safe Harbor, w tym oświadczenie IBM dotyczące certyfikacji, można znaleźć pod adresem <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### **6.5 Listy dystrybucyjne**

Klient zobowiązuje się nie używać w połączeniu z usługą IBM SaaS list dystrybucyjnych zawierających osoby, które nie udzieliły zezwolenia na umieszczenie ich na takiej liście w celu otrzymywania wiadomości e-mail od Klienta, z wyjątkiem sytuacji, w których Klient prowadzi z takimi osobami współpracę handlową lub utrzymuje kontakty osobiste. Korzystanie z list lub danych generowanych w ramach marketingu partnerskiego (affiliate marketing) jest w każdym przypadku zabronione. W każdej wiadomości e-mail musi się znaleźć funkcja umożliwiająca skuteczną rezygnację z otrzymywania dalszych wiadomości.

### **6.6 Zakaz odsprzedaży**

Prawo Klienta do korzystania z usługi IBM SaaS ma charakter osobisty i przysługuje tylko Klientowi. Klient zobowiązuje się nie odsprzedawać usługi IBM SaaS ani nie udostępniać jej osobom trzecim (innym niż pracownicy lub wykonawcy działający na rzecz Klienta) bez wcześniejszej pisemnej zgody IBM.

### **6.7 Powiadomienia push na urządzenia mobilne**

Zdarzenia Interakcji Marketingowej związane z powiadomieniami publikowanymi na urządzenia mobilne (powiadomieniami push) obejmują proste powiadomienia push, proste powiadomienia push w aplikacji, pełne powiadomienia oraz powiadomienia do skrzynki pocztowej. Proste powiadomienia push, powiadomienia w aplikacji i pełne powiadomienia stanowią pojedynczą Interakcję Marketingową i są naliczane za każde urządzenie w chwili wysyłania. Powiadomienia do skrzynki pocztowej są naliczane jako pojedyncza Interakcja Marketingowa dla każdego klucza aplikacji, do której są wysyłane.

Obliczenia Interakcji Marketingowych naliczanych w związku z powiadomieniami push na urządzenia mobilne będą uwzględniać liczbę powiadomień push przesłanych na urządzenia, których użytkownik zdecydował się wyłączyć powiadomienia push, oraz liczbę powiadomień push wysłanych na urządzenia mobilne, na których odinstalowano już aplikację. IBM będzie regularnie aktualizować dane o wysłanych powiadomieniach push zgodnie z informacjami o dezinstalacji aplikacji uzyskanymi na podstawie usług Apple i Google. Klient jest odpowiedzialny za określenie niezbędnej liczby uprawnień do Zdarzeń dla Interakcji Marketingowych, w tym powiadomień push.

### **6.8 Duplicate Message Send**

Usługa Duplicate Message Send to dodatkowy składnik subskrypcji, aktywowany na poziomie organizacji. Klient z wykupioną subskrypcją może włączać lub wyłączać ten składnik. Adresy e-mail wprowadzone przez Klienta, na które mają być przesyłane duplikaty wiadomości, będą wstawiane w polu kopii ukrytej (UDW). W związku z tym nie będą one widoczne dla odbiorców wiadomości e-mail u klienta. Odbiorców duplikatów wiadomości po stronie Klienta można zmienić. Jeśli dostarczenie duplikatu wiadomości na adres UDW jest niemożliwe, IBM nie będzie mógł podjąć ponownej próby jej wysłania.

## **6.9 Przechowywanie danych**

Określone elementy danych usługi IBM SaaS pozostaną dostępne w ramach tej usługi według następujących zasad: wiadomości i zawartość e-mail, nieużywane lub nieaktywne bazy danych i szablony — 450 dni; elementy śledzenia w sieci WWW dotyczące zidentyfikowanych odwiedzających — 180 dni; elementy śledzenia w sieci WWW dotyczące anonimowych odwiedzających — 30 dni; dane Universal Behaviors — 180 dni („Okres Przechowywania Danych”). Sieci i systemy IBM mogą usunąć te elementy danych po upływie Okresu Przechowywania Danych; ponadto IBM może zniszczyć wszelkie kopie tych elementów oraz innych powiązanych danych Klienta po upływie 30 dni od rozwiązania umowy lub po zakończeniu Okresu Subskrypcji. Klient zachowa kopie zapasowe wszelkiej zawartości przekazanej do użycia w powiązaniu z usługą IBM SaaS.

## **6.10 Informacje dotyczące kodu osób trzecich**

Niniejsza usługa IBM SaaS zawiera następujące oprogramowanie, którego nie wolno wykorzystywać w nieetycznych celach: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson, packtag.

## **6.11 Wersje w językach innych niż angielski**

Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że dostęp do wersji językowych usługi IBM SaaS innych niż angielska oraz korzystanie z takich wersji może opierać się na funkcjach dostarczanych przez zewnętrznego partnera technologicznego, translations.com, służących do tłumaczenia interfejsu użytkownika. Podczas korzystania z usługi IBM SaaS w wersji językowej innej niż angielska dane i zawartość Klienta dostępne za pośrednictwem interfejsu użytkownika usługi IBM SaaS mogą być przesyłane w postaci niezaszyfrowanej do systemów translations.com dedykowanych do obsługi tej usługi IBM SaaS. Przesyłanie danych ma na celu przetłumaczenie elementów tego interfejsu na żądanie Klienta.

## Dodatek A

IBM Marketing Cloud to platforma marketingu cyfrowego oparta na modelu przetwarzania w chmurze, która umożliwia marketerom uzyskiwanie dużego zwrotu z inwestycji dzięki zastosowaniu następujących kluczowych funkcji:

- Projektowanie i automatyzowanie spójnych mechanizmów interakcji obejmujących wiele kanałów, takich jak poczta elektroniczna, urządzenia mobilne, sieć WWW i serwisy społecznościowe.
- Wykorzystanie narzędzi analitycznych do podejmowania decyzji marketingowych i nawiązywania aktywnych relacji z klientami.
- Zwiększanie zwrotu z inwestycji poprzez zastosowanie platformy marketingu cyfrowego opartej na chmurze, zintegrowanej z innymi źródłami danych na temat klientów i innymi aplikacjami.

Usługa IBM Marketing Cloud obejmuje przedstawione poniżej nowe pakiety i usługi oparte na rozwiązaniach. Poszczególne elementy oferty są dostosowane do konkretnych potrzeb marketerów, co upraszcza dokonywanie zakupów.

### 1. IBM Marketing Cloud Standard

Usługa IBM Marketing Cloud Standard umożliwia marketerom lepsze poznawanie zachowań odbiorców i tworzenie spersonalizowanych form interakcji, które pozwalają skuteczniej przyciągać klientów. Niniejsza oferta jest dostępna w formie subskrypcji oraz opłaty za używanie.

- Baza danych marketingowych: Baza ta umożliwia zgromadzenie w jednym miejscu obszernych danych na temat klientów i wykorzystanie tych danych do prowadzenia zautomatyzowanych kampanii oraz nawiązywania spersonalizowanych kontaktów.
- Segmentacja: Funkcja ta umożliwia korzystanie z danych behawioralnych, profili, informacji o preferencjach klientów i innych danych do badania i zawężania grup docelowych. Zapytania związane z segmentacją można opcjonalnie integrować ze strategiami marketingowymi przedsiębiorstwa w celu tworzenia atrakcyjnej, spersonalizowanej treści przeznaczonej dla odbiorców docelowych.
- Narzędzie do tworzenia treści: Intuicyjny edytor z interfejsem WWW umożliwia tworzenie i edycję treści w aplikacji, w tym korzystanie z funkcji śledzenia odsyłaczy, personalizacji, tworzenia dynamicznej treści itd. metodą „wskaz i kliknij”.
- Dynamiczna treść: Za pomocą intuicyjnego interfejsu typu „wskaz i kliknij” użytkownicy mogą wpisywać informacje dostosowane do specyfiki poszczególnych klientów bezpośrednio w treści wiadomości.
- Testowanie A/B: Funkcja ta umożliwia wysyłanie testowych wiadomości e-mail w celu sprawdzenia tematu, nazwy nadawcy lub elementów treści. W ten sposób można ustalić, który element wywołuje najlepszą reakcję, a następnie wysłać do osób z listy kontaktów wiadomości e-mail pozwalające uzyskać najlepsze rezultaty.
- E-mail: Usługa umożliwia tworzenie i wysyłanie wiadomości e-mail zawierających treść dostosowaną do sytuacji i atrakcyjną dla odbiorców.
- Wysyłanie do urządzeń mobilnych metodą „push”: Funkcja ta umożliwia dostarczanie spersonalizowanych wiadomości poprzez scalenie danych z aplikacji do urządzeń mobilnych z informacjami zawartymi w rozbudowanych profilach klientów.
- Udostępnianie w serwisach społecznościowych: Funkcja ta umożliwia udostępnianie wiadomości e-mail zawierających treści marketingowe w serwisach społecznościowych i tworzenie szczegółowych raportów na temat uzyskanych wyników.
- Formularze progresywne: Funkcja ta pozwala zmniejszyć liczbę klientów rezygnujących z wypełnienia formularzy poprzez stopniowe budowanie profilu za pomocą progresywnych formularzy WWW, w których przy każdej wizycie w serwisie internetowym lub na stronie docelowej wyświetlane są inne pytania.

- Śledzenie zachowań na platformach cyfrowych: funkcja ta umożliwia monitorowanie kontaktów między odbiorcami a Klientem w Internecie przy użyciu kalkulatorów, rozmów sieciowych, przycisków w serwisach społecznościowych itd. Niestandardowe metody śledzenia w sieci WWW pozwalają skierować odbiorcę do programu marketingowego lub objąć go modelem wartościowania na podstawie zachowań.
- Strona docelowa: Funkcja ta umożliwia tworzenie stron dostosowanych do konkretnych kampanii oraz niestandardowych formularzy WWW metodą „wskaz i kliknij”.
- Analiza behawioralna: Narzędzie to umożliwia przetwarzanie wyników kampanii mailingowych w celu rozpoznania trendów i wskazania docelowych segmentów klientów. Użytkownicy mogą definiować segmenty klientów i wybierać wskaźniki służące do tworzenia raportów opartych na tabelach krzyżowych i innych raportów tabelarycznych, a następnie modyfikować raporty poprzez dodawanie i usuwanie pól, zmienianie wskaźników oraz sortowanie i porządkowanie kolumn.
- Raporty z kampanii: Funkcja ta umożliwia tworzenie zbiorczych i szczegółowych raportów na temat wiadomości e-mail wysyłanych do klientów. W raportach można uwzględniać wskaźniki dotyczące między innymi liczby otwartych wiadomości, liczby konwersji, zawartości multimedialnej czy liczby przesłanych dalej wiadomości. Dostępne są również dane zapisu kliknięć.
- Email Insights: Usługa ta umożliwia użytkownikom wyświetlanie wyglądu i zachowania wiadomości e-mail w różnych klientach poczty elektronicznej oraz śledzenie danych o stosowanych klientach pocztowych w obrębie wielu list adresatów w celu optymalnego dostosowania programów realizowanych za pośrednictwem poczty elektronicznej do urzędzeń i klientów poczty używanych przez klientów. Usługa Email Insights obejmuje komponenty technologiczne dostarczone przez firmę Litmus.
- Journey Designer: Narzędzie do projektowania wizualnego, które umożliwia marketerom współpracę przy tworzeniu mapy przemieszczania się klienta oraz współużytkowanie jej w obrębie całego zespołu.
- Universal Behavior Exchange: Technologia pomocnicza, która umożliwia klientom publikowanie danych w chmurze IBM Marketing Cloud oraz subskrybowanie danych pochodzących ze zintegrowanych aplikacji innych firm.
- Social Audiences: Aplikacja do marketingu w mediach społecznościowych, która umożliwia wysyłanie danych o określonych grupach odbiorców i powiązanych z nimi reklam na platformy sieci społecznościowych w celu prowadzenia marketingu do takich określonych grup odbiorców albo grup podobnych.
- IBM Marketing Cloud Orientation to podstawowy pakiet szkoleniowy związany z usługą IBM Marketing Cloud. Obejmuje on ogólny opis funkcji i możliwości usługi Marketing Cloud oraz wprowadzenie do modelu nawiązywania aktywnych relacji z klientami (Customer Engagement Model). Pakiet wprowadzający jest objęty początkową subskrypcją usługi Marketing Cloud. Należy z niego skorzystać przez rozpoczęciem korzystania z wymaganej usługi wdrażania. Pakiet ten (udostępniany jako oferta samoobsługowa) zawiera nagrania wideo i zapisy sesji internetowych.

Opłaty za subskrypcję niniejszej usługi IBM SaaS obejmują następujące pozycje:

- 5 (pięciu) Autoryzowanych Użytkowników;
- 10 (dziesięć) aktywnych programów;
- 250 tysięcy Interakcji Marketingowych miesięcznie (łącznie 3 miliony Interakcji Marketingowych do wykorzystania w ciągu roku);
- nieograniczona liczba Rekordów Bazy Danych;
- 5 (pięć) tysięcy Zdarzeń Kontakt Social Audiences miesięcznie;
- 200 tysięcy Otwarcie wiadomości Email Insights miesięcznie;
- nieograniczona liczba podglądów; za każdym razem, gdy Klient prześle szablon e-mail do podglądu w tym składniku, rejestrowane jest zdarzenie „podgląd wiadomości e-mail”.

Klienci mogą również nabywać dodatkowe uprawnienia do większej liczby Użytkowników, Interakcji Marketingowych oraz Otwarcie wiadomości Email Insights.



## 2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

Usługa IBM Marketing Cloud B2B Standard umożliwia marketerom rejestrowanie i klasyfikowanie potencjalnych klientów oraz rozwijanie relacji z nimi w celu lepszego dopasowania działań marketingowych do procesu sprzedaży, co przekłada się na zwiększenie przychodów. Niniejsza oferta jest dostępna w formie subskrypcji oraz opłaty za używanie. Niniejsza usługa IBM SaaS zawiera następujące elementy:

- Wszystkie opcje usługi IBM Marketing Cloud Standard.
- Automatyzacja działań marketingowych.
- Rozwijanie relacji z potencjalnymi klientami: Funkcja ta umożliwia tworzenie kampanii marketingowych za pośrednictwem wizualnego narzędzia do tworzenia kampanii oraz automatyczne wysyłanie wiadomości lub przekierowywanie potencjalnych klientów do programu rozwijania relacji w przypadku przejścia na określoną stronę lub wykonania określonej czynności.
- Jednolity model wartościowania: Opcja ta umożliwia wartościowanie dotychczasowych i potencjalnych klientów na podstawie kryteriów nabywczych i demograficznych oraz zachowań (takich jak odwiedziny w serwisach WWW, przesyłanie formularzy i kontakty za pośrednictwem wiadomości) bądź na podstawie parametrów czasowych, takich jak częstotliwość wizyt i data ostatniej wizyty. W oparciu o uzyskane wyniki mechanizmy automatyzacji marketingu kierują dotychczasowych i potencjalnych klientów w odpowiednie miejsce w celu podjęcia dalszych działań.
- Integracja z systemami CRM: usługę można integrować z systemami zarządzania relacjami z klientami (CRM) innych firm, w tym systemami Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM i Sugar CRM.

Opłaty za subskrypcję niniejszej usługi IBM SaaS obejmują następujące pozycje:

- a. 5 (pięciu) Autoryzowanych Użytkowników;
- b. 10 (dziesięć) aktywnych programów;
- c. 1 (jeden) model wartościowania;
- d. nieograniczona liczba Interakcji Marketingowych;
- e. 50 000 Rekordów Bazy Danych;
- f. 5 (pięć) tysięcy Zdarzeń Kontaktu Social Audiences miesięcznie;
- g. 200 tysięcy Otwarcie wiadomości Email Insights miesięcznie;
- h. nieograniczona liczba podglądów; za każdym razem, gdy Klient prześle szablon e-mail do podglądu w tym składniku, rejestrowane jest zdarzenie „podgląd wiadomości e-mail”.

Klienci mogą również nabywać dodatkowe uprawnienia do większej liczby Użytkowników, Rekordów Bazy Danych oraz Otwarcie wiadomości Email Insights.

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

Usługa IBM Marketing Cloud — Budget and Expense Planning działa w oparciu o technologię partnera IBM, firmy Allocadia. Usługa ta może być nabywana do użycia w połączeniu z usługą Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, Marketing Cloud Enterprise, Marketing Cloud B2B Enterprise, IBM Silverpop Engage lub IBM Campaign. Niniejsza oferta jest dostępna w formie subskrypcji oraz opłaty za używanie. Obejmuje następujące składniki:

- Planowanie: Usługa umożliwia tworzenie i współużytkowanie planów pozwalających dopasowywać strategię przedsiębiorstwa do rzeczywistych potrzeb, prognozować zwrot z inwestycji i przewidywać wpływ podejmowanych działań na przychody.
- Budżetowanie: Usługa umożliwia tworzenie budżetów globalnych w dowolnej walucie i zarządzanie nimi bez korzystania z niewygodnych, niepowiązanych ze sobą arkuszy kalkulacyjnych (tworzonych na szczeblu globalnym lub regionalnym lub na poziomie określonych produktów).
- Realizacja: Usługa umożliwia wizualizowanie, analizowanie i optymalizowanie wydatków oraz podejmowanie trafniejszych decyzji dzięki powiązaniu planów i budżetów z danymi dotyczącymi zarządzania relacjami z klientami oraz danymi finansowymi i marketingowymi.

Opłaty za subskrypcję niniejszej usługi IBM SaaS obejmują następujące pozycje:

- 5 (pięciu) Autoryzowanych Użytkowników;
- 1 (jeden) moduł Connector.

Jeśli Klient potrzebuje dodatkowych uprawnień dla Autoryzowanych Użytkowników, które wykraczają poza uprawnienia przysługujące mu w ramach usługi podstawowej, istnieje możliwość zakupu opcji IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users. Jeśli Klient potrzebuje dodatkowych modułów Connector do użytku z usługą podstawową, może nabyć opcję IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector.

#### **4. IBM Marketing Cloud Enterprise**

Ten pakiet rozszerza możliwości oferowane przez wersję Standard. Wersja Enterprise zawiera uprawnienia do funkcji planowania i tworzenia budżetu oparte na technologiach firmy Allocadia. Dostępne są również funkcje CRM. W ramach pakietu Enterprise subskrybenci otrzymują dodatkowe uprawnienia dla Autoryzowanych Użytkowników oraz podwyższone poziomy uprawnień do korzystania z automatyzacji programów, scoringu i funkcji Email Insights. Ponadto pakiet Enterprise zawiera dodatkowe uprawnienia do Interakcji Marketingowych. Niniejsza oferta jest dostępna w formie subskrypcji oraz opłaty za używanie.

Opłaty za subskrypcję niniejszej usługi IBM SaaS obejmują następujące pozycje:

- a. 10 (dziesięciu) Autoryzowanych Użytkowników;
- b. nieograniczona liczba aktywnych programów;
- c. nieograniczona liczba Rekordów Bazy Danych;
- d. 750 tysięcy Interakcji Marketingowych miesięcznie (łącznie 9 milionów Interakcji Marketingowych do wykorzystania w ciągu roku);
- e. 25 tysięcy Zdarzeń Kontakt Social Audiences miesięcznie;
- f. nieograniczona liczba Modeli Wartościowania;
- g. 400 tysięcy otwarć wiadomości Email Insights miesięcznie;
- h. nieograniczona liczba podglądów; za każdym razem, gdy Klient prześle szablon e-mail do podglądu w tym składniku, rejestrowane jest zdarzenie „podgląd wiadomości e-mail”.

Klienci mogą również nabywać dodatkowe uprawnienia do większej liczby Użytkowników, Interakcji Marketingowych oraz Otwarć wiadomości Email Insights.

#### **5. IBM Marketing Cloud B2B Enterprise**

Ten pakiet rozszerza możliwości oferowane przez wersję B2B Standard. Wersja Enterprise B2B zawiera uprawnienia do funkcji planowania i tworzenia budżetu oparte na technologiach firmy Allocadia. W ramach pakietu Enterprise B2B subskrybenci otrzymują dodatkowe uprawnienia dla Autoryzowanych Użytkowników oraz podwyższone poziomy uprawnień do korzystania z automatyzacji programów, scoringu i funkcji Email Insights. Ponadto pakiet B2B Enterprise zawiera dodatkowe uprawnienia do rekordów bazy danych. Niniejsza oferta jest dostępna w formie subskrypcji oraz opłaty za używanie.

Opłaty za subskrypcję niniejszej usługi IBM SaaS obejmują następujące pozycje:

- a. 10 (dziesięciu) Autoryzowanych Użytkowników;
- b. nieograniczona liczba aktywnych programów;
- c. nieograniczona liczba Interakcji Marketingowych;
- d. 100 000 Rekordów Bazy Danych;
- e. 25 tysięcy Zdarzeń Kontakt Social Audiences miesięcznie;
- f. nieograniczona liczba Modeli Wartościowania;
- g. 400 tysięcy Otwarć wiadomości Email Insights miesięcznie;
- h. nieograniczona liczba podglądów; za każdym razem, gdy Klient prześle szablon e-mail do podglądu w tym składniku, rejestrowane jest zdarzenie „podgląd wiadomości e-mail”.

Klienci mogą również nabywać dodatkowe uprawnienia do większej liczby Rekordów Bazy Danych oraz Otwarć wiadomości Email Insights.

## 6. IBM Marketing Cloud Social Audiences

Usługa IBM Marketing Cloud Social Audiences umożliwia ustalanie konkretnych grup docelowych w ramach płatnych kampanii prowadzonych w mediach społecznościowych. Klienci, którzy nabyli pakiety Marketing Cloud — Standard, B2B Standard, Enterprise lub B2B Enterprise — są uprawnieni do korzystania z określonej liczby Zdarzeń w ramach narzędzia Social Audiences. Narzędzie Social Audiences można również nabyć jako autonomiczny produkt. Niniejsza oferta jest dostępna w formie subskrypcji oraz opłaty za używanie.

Opłaty za subskrypcję niniejszej usługi IBM SaaS obejmują następujące pozycje:

- Klienci, którzy nabyli jeden z pakietów IBM Marketing Cloud Standard: 5 000 Zdarzeń Kontaktów miesięcznie.
- Klienci, którzy nabyli jeden z pakietów IBM Marketing Cloud Enterprise: 25 000 Zdarzeń Kontaktów miesięcznie.
- Klienci, którzy nabywają ofertę Social Audiences niezależnie od subskrypcji IBM Marketing Cloud, mogą kupić warstwę obejmującą 5 (pięć) tysięcy, 25 tysięcy, 100 tysięcy, 250 tysięcy, 500 tysięcy, 1 (jeden) milion, 2 (dwa) miliony lub 5 (pięć) milionów Zdarzeń Kontaktów.

## 7. IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

Usługa IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send oferuje wymienione poniżej możliwości, przeznaczone dla klientów subskrybujących usługi IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Enterprise oraz IBM Marketing Cloud B2B Enterprise. Dzięki usłudze Duplicate Message Send Klient korzystający z usługi IBM Marketing Cloud może otrzymywać dokładne kopie spersonalizowanych wiadomości wysyłanych do jego klientów. Jest to przydatne w procesach zachowania zgodności, spełniania wymagań regulacyjnych, audytu oraz innych celach związanych z monitorowaniem. Usługa Duplicate Message Send obejmuje obecnie tylko pocztę elektroniczną. Jest to oferta dostępna w formie subskrypcji. Opłata za subskrypcję niniejszej usługi IBM SaaS obejmuje następujące pozycje:

- nieograniczona liczba wysyłanych wiadomości.

## 8. Usługi konfigurowania

- IBM Marketing Cloud Standard – Onboarding Services to rozwiązanie łączące funkcje udostępniania usług ze szkoleniami, umożliwiające użytkownikom skonfigurowanie i użytkowanie elementów dostępnych w ramach usługi Marketing Cloud Standard. Usługa ta (świadczona zdalnie) musi zostać wykupiona razem z początkową subskrypcją usługi Marketing Cloud. Klientowi przydzielany jest konsultant ds. wdrażania, który udziela wskazówek niezbędnych do przeprowadzenia procesu wdrażania w ramach cyklu spotkań zdalnych i nagranych sesji szkoleń internetowych. Usługi wdrażania obejmują udostępnianie i konfigurowanie usługi podstawowej, przeprowadzanie szkoleń oraz udzielanie odpowiedzi na pytania.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Onboarding Services to rozwiązanie łączące funkcje udostępniania usługi ze szkoleniami, umożliwiające użytkownikom skonfigurowanie i użytkowanie elementów dostępnych w ramach usługi Marketing Cloud B2B Standard. Usługa ta (świadczona zdalnie) musi zostać wykupiona razem z początkową subskrypcją usługi Marketing Cloud B2B Standard. Klientowi przydzielany jest konsultant ds. wdrażania, który udziela wskazówek niezbędnych do przeprowadzenia procesu wdrażania w ramach cyklu spotkań zdalnych i nagranych sesji szkoleń internetowych. Usługi wdrażania obejmują udostępnianie i konfigurowanie usługi podstawowej, przeprowadzanie szkoleń oraz udzielanie odpowiedzi na pytania.
- Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services to usługa szkoleniowa umożliwiająca użytkownikom skonfigurowanie i użytkowanie elementów dostępnych w ramach usługi IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning. Usługa ta (świadczona zdalnie) musi zostać wykupiona przy zakupie usługi IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users. Klientowi przydzielany jest konsultant ds. szkolenia, który udziela wskazówek niezbędnych do korzystania z rozszerzonych raportów i dostosowywania paneli kontrolnych w ramach cyklu spotkań zdalnych i nagranych sesji szkoleń internetowych. Usługi wdrażania obejmują udostępnianie i konfigurowanie usługi podstawowej, przeprowadzanie szkoleń oraz udzielanie odpowiedzi na pytania.

- IBM Marketing Cloud Enterprise Onboarding Services to rozwiązanie łączące funkcje udostępniania usług ze szkoleniami, umożliwiające użytkownikom skonfigurowanie i użytkowanie elementów dostępnych w ramach usługi Marketing Cloud Enterprise. Usługa ta jest świadczona zdalnie i musi zostać wykupiona razem z początkową subskrypcją usługi Marketing Cloud Enterprise. Klientowi przydzielany jest konsultant ds. wdrażania, który udziela wskazówek niezbędnych do przeprowadzenia procesu wdrażania w ramach cyklu spotkań zdalnych i nagranych sesji szkoleń internetowych. Usługi wdrażania obejmują udostępnianie i konfigurowanie usługi podstawowej, przeprowadzanie szkoleń oraz udzielanie odpowiedzi na pytania.
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise Onboarding Services to rozwiązanie łączące funkcje udostępniania usług ze szkoleniami, umożliwiające użytkownikom skonfigurowanie i użytkowanie elementów dostępnych w ramach usługi Marketing Cloud B2B Enterprise. Usługa ta jest świadczona zdalnie i musi zostać wykupiona razem z początkową subskrypcją usługi Marketing Cloud B2B Enterprise. Klientowi przydzielany jest konsultant ds. wdrażania, który udziela wskazówek niezbędnych do przeprowadzenia procesu wdrażania w ramach cyklu spotkań zdalnych i nagranych sesji szkoleń internetowych. Usługi wdrażania obejmują udostępnianie i konfigurowanie usługi podstawowej, przeprowadzanie szkoleń oraz udzielanie odpowiedzi na pytania.
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services to oferta opcjonalna, dostępna dla subskrybentów IBM Marketing Cloud, którzy zdecydowali się skorzystać z funkcji Mobile Push. W ramach tej oferty udostępniane są usługi zdalne w wymiarze maksymalnie 35 godzin, obejmujące takie działania, jak konfigurowanie, doradztwo, początkowe wdrożenie powiadomień push oraz testy odbiorcze. Ta usługa wprowadzająca jest dostępna również dla subskrybentów wersji Standard oraz B2B Standard.
- Usługa IBM Marketing Cloud Onboarding Service Upgrade jest dostępna tylko dla subskrybentów IBM Marketing Cloud, którzy ukończyli wcześniej proces przygotowywania do korzystania z platformy IBM Marketing Cloud lub IBM Silverpop. W ramach tej oferty udostępniane są zdalne usługi doradztwa z zakresu IBM Marketing Cloud w wymiarze maksymalnie 10 godzin. Klientowi przydzielany jest konsultant ds. wdrożenia, który kieruje procesem przygotowania do pracy na platformie IBM Marketing Cloud oraz umożliwia użytkownikom skonfigurowanie pakietów Marketing Cloud i rozpoczęcie korzystania z nich. Usługi wdrażania obejmują konfigurowanie i instalowanie, szkolenia oraz udzielanie odpowiedzi na pytania. Jest to pakiet nieobowiązkowy, ale sugeruje się skorzystanie z niego w następujących scenariuszach: gdy obecny Klient korzystający z pakietu Marketing Cloud przechodzi na bardziej zaawansowane warstwy usług tej platformy; gdy obecny Klient korzystający z pakietu Silverpop Engage przechodzi na warstwy usług Marketing Cloud; gdy obecny Klient wprowadza nowy personel lub dział marketingu, który wymaga przygotowania do pracy z istniejącą instancją Marketing Cloud tego Klienta.

# Warunki Używania Produktów i Usług IBM — Umowa dotycząca Poziomu Usług

## Dodatek B

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej usługi IBM SaaS. Klient przyjmuje do wiadomości, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojnia jest również wyłączona).

### 1. Definicje

- a. **Przestój Aplikacji** — okres, w którym użytkownicy udostępnianych przez IBM elementów interfejsu aplikacji nie mogą korzystać ze wszystkich elementów Usługi, w odniesieniu do których mają odpowiednie uprawnienia. W celu uniknięcia wątpliwości niniejszym ustala się, że za Przestój nie uznaje się sytuacji, w której dowolny użytkownik może korzystać z któregośkolwiek elementu Usługi, w odniesieniu do którego ma odpowiednie uprawnienia.
- b. **Uznanie z tytułu Dostępności** — zadośćuczynienie dokonywane przez IBM w związku z potwierdzoną Reklamacją. Uznanie z tytułu Dostępności może mieć postać uznania lub upustu na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za subskrypcję Usługi.
- c. **Reklamacja** — roszczenie składane przez Klienta na ręce IBM zgodnie z niniejszą Umową dotyczącą Poziomu Usług, które dotyczy niedotrzymania Poziomu Usług w określonym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- d. **Miesiąc Obowiązywania Umowy** — pełny miesiąc w okresie obowiązywania, liczony od godziny 0:00 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w ostatnim dniu miesiąca.
- e. **Przestój Przetwarzania Danych** — okres, w którym Usługa nie może gromadzić danych za pomocą elementów Usługi przeznaczonych do ich przetwarzania.
- f. **Przestój** — Przestój Aplikacji i/lub Przestój Przetwarzania Danych. Ponadto Przestój obejmuje okres, w którym usługa IBM SaaS nie może wysyłać lub odbierać danych za pomocą elementów tej usługi przeznaczonych do przetwarzania danych. Za Przestój nie uznaje się okresu, w którym usługa IBM SaaS jest niedostępna z powodu:
  - (1) planowego lub zapowiadanego wyłączenia w celu konserwacji;
  - (2) zdarzeń lub przyczyn niezależnych od IBM (np. katastrof naturalnych, wyłączenia dostępu do Internetu, prac serwisowych w celu usunięcia awarii, działań lub zaniechań operatorów usług internetowych lub sieci telekomunikacyjnych itp.);;
  - (3) problemów związanych z aplikacjami, urządzeniami lub danymi Klienta bądź osób trzecich;
  - (4) nieprzestrzegania przez Klienta wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z Usługi;
  - (5) zastosowania się IBM do projektów, specyfikacji lub instrukcji dostarczonych do IBM przez Klienta lub osobę trzecią w imieniu Klienta.
- g. **Zdarzenie** — okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Poziomu Usług.
- h. **Usługa** — usługa IBM SaaS objęta niniejszą Umową dotyczącą Poziomu Usług.
- i. **Poziom Usług** — określony poniżej standard, zgodnie z którym IBM mierzy poziom usług świadczonych w ramach niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług.

### 2. Uznania z tytułu Dostępności

- a. Aby złożyć Reklamację, Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu (zgodnie z definicją w paragrafie „Wsparcie techniczne” poniżej) o Poziomie Istotności 1 dotyczące każdego Zdarzenia przed upływem 24 (dwudziestu czterech) godzin od momentu uzyskania przez Klienta informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na korzystanie przez Klienta z Usługi. Klient ma przy tym obowiązek podać wszelkie niezbędne informacje na temat Zdarzenia oraz udzielić IBM należytej pomocy przy diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemu będącego przyczyną takiego Zdarzenia.

- b. Klient musi złożyć Reklamację z wnioskiem o dokonanie Uznania z tytułu Dostępności nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązywania Umowy, w którym wystąpiła podstawa Reklamacji.
- c. Uznania z tytułu Dostępności będą zależeć od czasu trwania Przeszojów mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przeszoju. Jeśli Klient zgłosi jednocześnie Zdarzenie Przeszoju Aplikacji oraz Zdarzenie Przeszoju Przetwarzania Danych, IBM potraktuje nakładające się okresy Przeszoju jako jeden i ten sam okres Przeszoju, a nie jako dwa oddzielne okresy Przeszoju. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznanie z tytułu Dostępności na podstawie osiągniętego Poziomu Usług w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Jednocześnie zastrzega się, że IBM nie ma obowiązku dokonywania kilku Uznań z tytułu Dostępności w związku z tym samym Zdarzeniem w tym samym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- d. Łączna wysokość Uznań z tytułu Dostępności przyznawanych za każdy Miesiąc Obowiązywania Umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 20% (dwudziestu procent) sumy równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę uiszczanej przez Klienta na rzecz IBM.

### 3. Poziomy Usług

Dostępność usługi IBM SaaS w Miesiącu Obowiązywania Umowy

Dostępność w Miesiącu Obowiązywania Umowy	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
99–99,949%	2%
98–98,999%	5%
97–97,999%	10%
Mniej niż 97,000%	20%

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi (a) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy pomniejszonej o (b) łączny czas trwania Przeszojów w minutach w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy oraz (c) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przeszojów w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 50 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 50 minut Przeszoju = 43 150 minut <hr/> 43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy	= Uznanie z tytułu Dostępności w wysokości 2% przy Osiągniętym Poziomie Usług wynoszącym 99,884%
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------

### 4. Inne informacje na temat niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług jest udostępniana wyłącznie Klientom IBM i nie ma zastosowania wobec reklamacji zgłaszanych przez użytkowników, dostawców, uczestników lub zatwierdzonych gości ze strony Klienta, którzy korzystają z Usługi, ani też wobec jakichkolwiek dostarczanych przez IBM usług w wersji beta i usług świadczonych w okresie próbnym. Umowa dotycząca Poziomu Usług ma zastosowanie tylko do Usług wykorzystywanych produkcyjnie, nie obejmuje natomiast środowisk nieprodukcyjnych, a w szczególności takich zastosowań jak testowanie, usuwanie skutków awarii, zapewnianie jakości i programowanie.