

## IBM Marketing Cloud

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

Termenii de Utilizare sunt guvernați de IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet.

### 1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte 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. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza unuia dintre următorii indici de măsurare pentru tarifare, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional:

- a. **Acces** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Acces înseamnă dreptul de a utiliza IBM SaaS. Clientul trebuie să obțină un singur drept Acces în vederea utilizării IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- b. **Utilizator Autorizat** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Clientul trebuie să obțină drepturi de utilizare separate, dedicate pentru fiecare Utilizator Autorizat unic căruia i s-a dat acces la IBM SaaS, într-o manieră directă sau indirectă (de exemplu: printr-un program de multiplexare, dispozitiv sau server de aplicații), prin orice mijloace. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Utilizatori Autorizați cărora li s-a dat acces la IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- c. **Conexiune** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Conexiune este un link sau asocierea la IBM SaaS a unei baze de date, a unei aplicații, a unui server sau a altui tip de dispozitiv. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Conexiuni care au fost sau sunt realizate la IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- d. **Înregistrare de Bază de Date** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Înregistrare de Bază de Date este o colecție de câmpuri dintr-o bază de date, care se referă la o singură entitate și este accesibilă ca o singură unitate. Fiecare drept Mie de Înregistrări de Bază de Date reprezintă o Mie de Înregistrări de Bază de Date. Trebuie obținute drepturi Mie de Înregistrări

de Bază de Date suficiente pentru a acoperi numărul total de Înregistrări de Bază de Date procesate de IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.

- e. **Angajament** – este o unitate de măsură pentru obținerea serviciilor. Un Angajament constă în servicii profesionale și/sau de instruire asociate cu IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi de utilizare suficiente pentru a acoperi fiecare Angajament.
- f. **Eveniment** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Drepturile Eveniment sunt bazate pe numărul de apariții ale unui anumit eveniment privind utilizarea IBM SaaS. Drepturile Eveniment sunt specifice ofertei IBM SaaS și tipul de eveniment nu poate fi schimbat cu sau agregat cu alte drepturi Eveniment, ale altui IBM SaaS sau tip de eveniment. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi fiecare eveniment care apare pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional.

Când sunt achiziționate drepturi Eveniment, sunt considerate ca fiind Eveniment următoarele:

(1) Interacțiune de Marketing

O Interacțiune de Marketing este un punct de contact sau comunicare de intrare sau de ieșire. Exemple de astfel de comunicări sunt un mesaj e-mail, o notificare push mobilă, un mesaj de aplicație de dispozitiv, conținut afișat în browser-e, expunerea unui anunț social sau o țintă pentru reclamă. Acestea pot fi asociate cu vizitatori sau clienți anonimi sau cunoscuți.

(2) Deschideri de Informații E-mail

Este înregistrată o Deschidere de Informații E-mail de fiecare dată când un destinatar primește un e-mail de la Client și îl deschide.

(3) Contact

Contactul este Evenimentul asociat cu trimiterea unui ID de contact prin caracteristica Social Audiences, către o platformă socială corespondentă.

- g. **Instanță** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Instanță este accesul la o configurație IBM SaaS specifică. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru fiecare Instanță a IBM SaaS făcută disponibilă pentru acces și utilizare pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.

### 3. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

#### 3.1 Tarifele de Setare

Se aplică un tarif de setare unică, inițială, în conformitate cu termenii privind rata și facturarea specificați în Documentul Tranzacțional. În funcție de oferta de bază IBM SaaS aleasă, serviciul de setare obligatorie corespondent va asigura utilizarea de către Client a ofertei IBM SaaS selectate. Serviciile de setare disponibile sunt următoarele:

- 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

Pentru următorul serviciu de setare, se aplică un tarif în conformitate cu termenii privind rata și facturarea specificați în Documentul Tranzacțional, când sunt comandate drepturile Utilizatorului Autorizat pentru IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users:

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services

#### 3.2 Tarife Lunare Parțiale

Un tarif lunar parțial, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional, poate fi evaluat prin proratare.

### 3.3 Tarife pentru Excedent

Dacă utilizarea reală de către Client a IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare depășește dreptul de utilizare specificat în PoE, Clientul va fi facturat pentru excedent după cum este specificat în Documentul Tranzacțional.

După atingerea valorii totale, în fiecare lună, Clientul va fi facturat în arierate pentru excedent, în conformitate cu ratele de facturare pentru excedent specificate în PoE. Tarifele pentru excedent sunt aplicate în plus față de tariful pentru utilizarea de bază lunară.

Dacă Perioada de Abonare este mai mare de 12 luni, numărul total agregat de drepturi de utilizare va fi bazat pe 12 perioade de măsurare lunară. Totalul agregat va fi resetat la zero după a 12-a perioadă de măsurare lunară. Tarifele pentru excedent pentru următoarele 12 perioade de măsurare nu vor fi aplicate decât după ce utilizarea reală, agregată, a interacțiunilor depășește numărul total de interacțiuni pentru care există drept de utilizare pentru cele 12 perioade de măsurare lunară.

Pentru Clienții care beneficiază de perioade de inițiere, fiecare perioadă este tratată la fel ca perioada de abonare și se aplică aceleași principii.

Dacă o Perioadă de Abonare este mai mică de 12 luni sau dacă într-o Perioadă de Abonare rămân mai puțin de 12 perioade lunare, drepturile lunare rămase din abonament vor fi utilizate pentru numărul total agregat de interacțiuni cu drept de utilizare.

#### a. Exemplul 1:

Clientul are o Perioadă de Abonare de 12 luni și a achiziționat 10 Utilizatori Autorizați suplimentari în baza dreptului de utilizare pentru IBM Marketing Cloud Additional User. În cazul în care Clientul activează mai mult de 10 Utilizatori Autorizați înainte de sfârșitul Perioadei de Abonare de 12 luni, Clientul va fi facturat în luna următoare pentru cantitatea în exces și întreaga utilizare din lunile care urmează va fi facturată în arierate, până la sfârșitul Perioadei de Abonare.

#### b. Exemplul 2:

Clientul are o Perioadă de Abonare de trei ani și a achiziționat 10 Utilizatori Autorizați suplimentari în baza dreptului de utilizare pentru IBM Marketing Cloud Additional User. În cazul în care Clientul activează mai mult de 10 Utilizatori Autorizați înainte de sfârșitul primei perioade de 12 luni, Clientul va fi facturat în luna următoare pentru cantitatea în exces și pentru întreaga utilizare până la sfârșitul perioadei de 12 luni. La sfârșitul fiecărei perioade de 12 luni, contorul utilizării este resetat. În cazul în care Clientul activează mai mult de 10 Utilizatori Autorizați înainte de sfârșitul următoarei perioade de 12 luni, Clientul va fi facturat în luna următoare pentru cantitatea în exces și întreaga utilizare din lunile care urmează va fi facturată în arierate, până când este resetat contorul de utilizare sau până la sfârșitul intervalului rămas din Perioada de Abonare.

### 3.4 Tarife pentru Plata Per Utilizare

Clientul poate utiliza IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud Social Audiences și IBM Marketing Cloud Enterprise, măsurate în incremente de 1.000 de Evenimente, IBM Marketing Cloud B2B Standard și IBM Marketing Cloud B2B Enterprise, măsurate în incremente de 10.000 de Înregistrări de Bază de Date, și IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens, măsurat în incremente de 100.000 de Evenimente, cu plata în funcție de utilizare. Clientul va fi tarifat pentru cantitatea de Evenimente sau Înregistrări de Bază de Date, după caz, utilizată în fiecare lună, la ratele specificate în Documentul Tranzacțional.

## 4. Opțiunile pentru Reînnoirea Perioadei de Abonare IBM SaaS

Termenul IBM SaaS începe la data la care IBM anunță Clientul că acesta are acces la IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) va specifica dacă oferta IBM SaaS este reînnoită automat, va fi furnizată mai departe pe bază de utilizare continuă sau se va termina la sfârșitul termenului.

În cazul reînnoirii automate, cu excepția situației în care Clientul, cu cel puțin 90 de zile înainte de expirarea termenului, trimite o notificare scrisă prin care anunță că nu dorește reînnoirea, oferta IBM SaaS va fi reînnoită automat pentru termenul specificat în PoE.

În cazul utilizării continue, oferta IBM SaaS va continua să fie disponibilă, de la lună la lună, până când Clientul trimite, cu 90 de zile înainte, o notificare scrisă privind terminarea. După această perioadă de 90 de zile, oferta IBM SaaS va rămâne disponibilă până la sfârșitul lunii calendaristice.

## 5. Suport Tehnic

Suportul tehnic este furnizat pentru oferta IBM SaaS și Software-ul de Abilitare, după cum este cazul, pe durata Perioadei de Abonare. Un astfel de suport tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
1	<b>Impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt:</b> O funcționalitate cu caracter critic pentru afacere este inoperabilă sau nu funcționează o interfață cu caracter critic. De obicei aceasta se aplică în cazul unui mediu de producție și indică incapacitatea de a accesa serviciile, ceea ce are un impact critic asupra operațiilor. Această condiție necesită o soluționare imediată.	Într-un interval de 1 oră	24x7
2	<b>Impact semnificativ asupra afacerii:</b> O caracteristică sau o funcție a serviciului a suferit o restricție importantă și riscați să nu puteți îndeplini termenele limită ale afacerii.	Într-un interval de 2 ore de lucru	Orele de lucru L-V
3	<b>Impact minor asupra afacerii:</b> Indică situația în care serviciul sau funcționalitatea permite utilizarea și nu are un impact critic asupra operațiilor.	Într-un interval de 4 ore de lucru	Orele de lucru L-V
4	<b>Impact minim asupra afacerii:</b> O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic.	Într-un interval de 1 zi lucrătoare	Orele de lucru L-V

## 6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

### 6.1 Software de Abilitare

Dacă Software-ul de Abilitare este prezentat cu un acord de licențiere separat (de exemplu, IBM International Licence Agreement for Non-Warranted Programs ("ILAN") sau alt acord de licențiere IBM sau terță parte) la momentul instalării sau descărcării, acest acord separat va governa utilizarea sa. Dacă Software-ul de Abilitare nu este însoțit de niciun acord de licență, se aplică acești Termeni de Utilizare.

### 6.2 Protecția Datelor în UE

În cazul în care Clientul face disponibile Date Personale pentru IBM SaaS, în relația dintre Client și IBM, Clientul este considerat controlorul unic al Datelor Personale și Clientul desemnează IBM ca procesor în vederea procesării Datelor Personale (după cum sunt definiți termenii respectivi în Directiva UE 95/46/CE). IBM va procesa astfel de Date Personale numai în măsura în care acest lucru este necesar pentru a face disponibilă oferta IBM SaaS, în conformitate cu acești Termeni de Utilizare. IBM va coopera în mod rezonabil cu Clientul, în scopul îndeplinirii de către acesta a oricărei cerințe legale, inclusiv pentru a-i asigura Clientului acces la Datele Personale. Clientul este de acord că IBM poate procesa Conținutul făcut disponibil pentru IBM SaaS, inclusiv orice Date Personale, în afara granițelor țării, la sediile IBM din Statele Unite. Dacă IBM modifică modalitatea de procesare sau securizare a Datelor Personale și, din cauza respectivei modificări, Clientul nu mai este în conformitate cu legile aplicabile privind protecția datelor, Clientul poate termina oferta IBM SaaS afectată, într-un interval de 30 de zile de la primirea notificării IBM privind modificarea.

### 6.3 Locații de Beneficiu Derivate

Când este aplicabil, taxele sunt bazate pe locațiile pe care Clientul le identifică ca loc unde beneficiază de IBM SaaS. IBM va aplica taxele utilizând adresa de afaceri specificată ca locație principală de beneficiu, atunci când se comandă un IBM SaaS, cu excepția cazului în care IBM primește alte informații de la Client. Clientul este responsabil pentru păstrarea acestor informații și trimiterea oricărei modificări la IBM.

## 6.4 Conformitatea Safe Harbor

IBM se conformează cadrului de lucru U.S. – EU Safe Harbor Framework, așa cum a fost stabilit de Departamentul de Comerț al Statelor Unite privind colectarea, utilizarea și păstrarea informațiilor colectate din Uniunea Europeană. Pentru informații suplimentare privind Safe Harbor sau accesul la declarația de certificare IBM, vizitați <http://www.export.gov/safeharbor/>.

## 6.5 Liste de Distribuție

Clientul nu va utiliza cu IBM SaaS liste de distribuție ce includ persoane care nu și-au dat acordul de a fi incluse pe o astfel de listă pentru a primi comunicări prin e-mail de la Client, cu excepția cazului în care, între Client și persoanele respective, există o relație de afaceri sau personală. În toate cazurile, se interzice în mod expres utilizarea listelor de date generate în urma aplicării procedurilor de marketing ale afiliatelor. În fiecare mesaj, Clientul trebuie să includă un mecanism opt-out (de refuzare a primirii mesajelor) valid.

## 6.6 Fără Revânzare

Dreptul Clientului de a utiliza IBM SaaS este un drept personal al Clientului. Clientul nu va revinde IBM SaaS și nu va furniza acces la IBM SaaS terțelor părți (exceptând angajații sau contractorii care lucrează în numele Clientului), fără acordul prealabil scris al IBM.

## 6.7 Notificări Push Mobile

Evenimentele Interacțiune de Marketing asociate cu notificările push mobile includ notificările push simple, notificările in-app push simple, notificările "bogate" și notificările inbox. Notificările push simple, notificările in-app și notificările "bogate" sunt contorizate ca o Interacțiune de Marketing per dispozitiv în momentul trimiterii. Notificările inbox sunt contorizate ca o Interacțiune de Marketing pentru fiecare appkey către care sunt trimise.

Calculul Interacțiunilor de Marketing asociate cu notificările push mobile va include numărul de notificări push mobile trimise către dispozitivele pe care s-a selectat suprimarea notificărilor push mobile și numărul de notificări push mobile trimise către dispozitive după ce a fost dezinstalată aplicația. IBM va utiliza cu regularitate serviciile de feedback Apple și Google și va actualiza notificările push trimise, în funcție de dezinstalări. Clientul este responsabil pentru determinarea numărului necesar de drepturi de utilizare Eveniment pentru Interacțiunile de Marketing, în care sunt incluse notificările push.

## 6.8 Trimitere Mesaj Duplicat

Trimitere Mesaj Duplicat (Duplicate Message Send) este o caracteristică de abonare suplimentară, activată la nivel de organizație. Un Client abonat poate comuta caracteristica în starea de activare sau dezactivare. Adresa de e-mail specificată de Client pentru primirea mesajului duplicat va fi introdusă ca adresă Bcc și nu va fi vizibilă pentru destinatarii mesajului e-mail al Clientului. Destinatarii Clientului pentru mesajul duplicat pot fi schimbași. Dacă mesajul duplicat nu poate fi livrat la adresa de e-mail Bcc, IBM nu va putea retrimite mesajul e-mail duplicat.

## 6.9 Păstrarea Datelor

Elementele de date specifice ale IBM SaaS vor fi disponibile în cadrul IBM SaaS după cum urmează: conținut și mesaje e-mail, baze de date și șabloane neutilizate sau inactive – 450 de zile; urmărire web pentru vizitatori cunoscuți – 180 de zile; urmărire web pentru vizitatori anonimi – 30 de zile; și Comportament Universal – 180 de zile ("Perioada de Păstrare a Datelor"). Aceste elemente de date pot fi înlăturate din rețeaua și sistemele IBM după ce a expirat Perioada de Păstrare a Datelor și, în orice situație, IBM poate distruge toate copiile acestor elemente de date și orice alte date conexe ale Clientului, la 30 de zile după terminarea sau expirarea Perioadei de Abonare. Clientul va păstra copiile back-up ale întregului conținut furnizat pentru a fi utilizat în legătură cu SaaS.

## 6.10 Observații privind Codul Terță Parte

IBM SaaS include următorul software, care nu poate fi utilizat pentru scopuri malefice: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson și packtag.

## 6.11 Versiunile în Alte Limbi decât Engleza

Clientul înțelege și este de acord că accesul la și utilizarea oricărei versiuni IBM SaaS în altă limbă decât engleza poate depinde de funcționalitatea unui partener tehnologic terță parte, translations.com, în ceea ce privește traducerea interfeței de utilizator. Când se utilizează o versiune IBM SaaS în altă limbă decât limba engleză, interfața de utilizator IBM SaaS poate transmite date ale Clientului și orice conținut

accesibil prin interfața de utilizator IBM SaaS, fără criptare, prin sistemele translations.com dedicate pentru IBM SaaS, în vederea traducerii interfeței de utilizator, la cererea Clientului.

## Anexa A

IBM Marketing Cloud, o platformă de marketing digital bazată pe cloud, le permite comercianților să realizeze o creștere a rentabilității investiției (ROI), prin următoarele capacități cheie:

- Proiectarea și automatizarea unor experiențe consistente, cross-channel, prin canale de e-mail, mobile, web și sociale.
- Utilizarea instrumentelor analitice pentru a susține luarea deciziilor de marketing și atragerea clienților.
- Îmbunătățirea rentabilității investiției (ROI) cu ajutorul unei platforme de marketing bazate pe cloud, care asigură integrarea cu alte surse de date și aplicații ale clientului.

IBM Marketing Cloud include următoarele pachete și servicii noi, bazate pe soluție, care sunt adaptate necesităților comerciantului, pentru a simplifica procesul de cumpărare.

### 1. IBM Marketing Cloud Standard

IBM Marketing Cloud Standard ajută comercianții să înțeleagă mai bine comportamentul clienților și să asigure interacțiuni personalizate, cu rate de conversie superioare. Această ofertă este disponibilă în baza unui abonament și cu plata în funcție de utilizare.

- Bază de date pentru marketing: Colectați date cuprinzătoare privind clienții, într-o singură sursă, și utilizați eficient aceste date, pentru a susține campaniile automatizate și comunicările personalizate.
- Segmentare: Utilizați date privind comportamentul, profilul, preferințele și altele, pentru a interoga și a specifica mai precis audiența țintă. Opțional, integrați aceste interogări de segmentare cu strategiile dumneavoastră de marketing, pentru a furniza audienței țintă un conținut cât mai atractiv și mai personalizat.
- Generator de conținut: Un editor intuitiv, bazat pe web, care vă permite să creați și să editați conținutul din aplicație, cu acces point-and-click la caracteristici cum ar fi urmărirea link-ului, personalizarea, conținutul dinamic și altele.
- Conținut dinamic: Creați mesaje direct din corpul de mesaj, relevante și specifice pentru fiecare client, utilizând o interfață point-and-click intuitivă.
- Testare A/B: Trimiteți mesaje e-mail pentru a testa linia de subiect, începând cu elementele de conținut și nume; aflați ce elemente determină cel mai bun răspuns și trimiteți contactelor cele mai performante mesaje e-mail.
- E-mail: Creați și trimiteți mesaje e-mail cu conținut relevant și atractiv.
- Trimitere mobilă: Livrați mesaje personalizate, prin îmbinarea datelor din aplicațiile mobile cu informații cuprinzătoare privind profilul consumatorului.
- Partajare socială: Distribuți mesaje e-mail de marketing în pe site-urile de rețele sociale și generați rezultate de raportare detaliate.
- Formulare progresive: Reduceți rata de abandonare a formularelor și construiți un profil de contact, de-a lungul timpului, cu formulare progresive, care prezintă întrebări diferite de fiecare dată când un contact vizitează un site web sau o pagină de întâmpinare.
- Urmărirea comportamentului digital: Monitorizați modul în care contactele interacționează cu dumneavoastră online atunci când utilizează calculatoare, chat-uri live, butoane sociale și altele. Utilizați această urmărire personalizată a comportamentelor pentru a muta un contact la un anumit program de marketing sau model de stabilire a punctajului comportamentului.
- Pagină de întâmpinare: Acces point-and-click pentru a crea pagini specifice campaniei și forumuri web personalizate.
- Analiză comportamentală: Procesați rezultatele mesajelor e-mail, pentru a identifica tendințele și segmentele țintă de clienți; definiți segmente de clienți și selectați indicii de măsurare pentru a crea rapoarte de tip tabel sau tabel încrucișat, apoi procesați rapoartele, prin adăugarea sau înlăturarea unor câmpuri, modificarea indicilor de măsurare și sortarea și ordonarea coloanelor.

- Rapoarte de campanie: Creați rapoarte agregate și detaliate, cu informații despre mesajele e-mail trimise clienților. Printre indicii de măsurare raportați se numără deschiderile, conversiile, Rich Media, înaintările și accesul la date click-stream.
- Informații e-mail: Utilizatorii pot previzualiza aspectul și modul în care sunt percepute mesajele e-mail în diferiți clienți de e-mail și pot urmări utilizarea clientului de e-mail pentru mai multe liste de e-mail, pentru a optimiza programele de e-mail bazate pe dispozitivele specifice și clienții de e-mail cu care lucrează utilizatorii. Email Insights include componente tehnologice furnizate de Litmus.
- Journey Designer: Un instrument de proiectare vizuală, care le permite comercianților să colaboreze la elaborarea unei hărți a traseelor parcurse de client, pe care o pot distribui membrilor echipei lor.
- Universal Behavior Exchange: O tehnologie de abilitare care le permite clienților să publice date în IBM Marketing Cloud și să se aboneze la date din aplicații terță parte integrate.
- Social Audiences: O aplicație de marketing pentru medii sociale, care le permite clienților să trimită audiențe specifice și reclame asociate către rețelele de socializare, pentru campanii de marketing ce vizează o anumită audiență sau unele conexe.
- IBM Marketing Cloud Orientation este un pachet de fundație, educațional, pentru IBM Marketing Cloud. Asigură o prezentare de nivel înalt a caracteristicilor și capabilităților Marketing Cloud, precum și o introducere în Customer Engagement Model. Pachetul de orientare este inclus în abonamentul inițial pentru Marketing Cloud și ar trebui să fie finalizat înainte de a începe serviciul de adoptare necesar. Este furnizat ca o ofertă cu auto-servire și include înregistrări video și bazate pe web.

Tarifele de abonare pentru această ofertă IBM SaaS includ următoarele:

- a. Cinci (5) Utilizatori Autorizați;
- b. Zece (10) programe active;
- c. 250 de mii Interacțiuni de Marketing per lună, pentru un total de 3 milioane de Interacțiuni de Marketing anual;
- d. Înregistrări de Bază de Date nelimitate;
- e. Cinci (5) mii de Evenimente Contact Social Audiences lunar;
- f. 200 de mii Deschideri de Informații E-mail lunar; și
- g. Previzualizări de e-mail nelimitate. Este înregistrată o 'previzualizare de e-mail' de fiecare dată când Clientul lansează în această caracteristică un șablon de e-mail pentru previzualizare.

De asemenea, clienții pot cumpăra volume suplimentare de Utilizatori, Interacțiuni de Marketing și Deschideri de Informații E-mail.

## 2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

IBM Marketing Cloud B2B Standard ajută comercianții la captarea, clasificare și generarea clienților potențiali, asigurând o mai bună coordonare între departamentele de marketing și vânzări, precum și creșterea venitului. Această ofertă este disponibilă în baza unui abonament și cu plata în funcție de utilizare. Această ofertă IBM SaaS include următoarele caracteristici:

- Toate caracteristicile din oferta IBM Marketing Cloud Standard
- Automatizarea marketingului
- Generarea clienților potențiali: Creați campanii de marketing utilizând un generator vizual de campanii; trimiteți automat mesaje sau intrați într-un program specific atunci când un client potențial realizează o anumită acțiune.
- Model unic de stabilire a punctajului: Stabiliți punctajul clienților, existenți și potențiali, în funcție de criteriile de cumpărare, informațiile demografice și comportament (cum ar fi vizitarea website-ului, trimiterea de formulare și interacțiunea prin mesaje) sau componente bazate pe timp (cum ar fi experiența recentă și frecvența). În funcție de punctaj, caracteristicile de automatizare a marketingului dirijează clienții existenți și potențiali către continuarea corespunzătoare.
- Integrarea CRM (Customer Relationship Management): Integrarea cu sistemele CRM terță parte, cum ar fi Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM și Sugar CRM.



Tarifele de abonare pentru această ofertă IBM SaaS includ următoarele:

- a. Cinci (5) Utilizatori Autorizați;
- b. Zece (10) programe active;
- c. Un (1) model de stabilire a punctajului;
- d. Interacțiuni de Marketing nelimitate;
- e. 50.000 de Înregistrări de Bază de Date;
- f. Cinci (5) mii de Evenimente Contact Social Audiences lunar;
- g. 200 de mii Deschideri de Informații E-mail lunar; și
- h. Previzualizări de e-mail nelimitate. Este înregistrată o 'previzualizare de e-mail' de fiecare dată când Clientul lansează în această caracteristică un șablon de e-mail pentru previzualizare.

De asemenea, clienții pot cumpăra volume suplimentare de Utilizatori, Înregistrări de Bază de Date și Deschideri de Informații E-mail.

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

IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning este motorizat de Allocadia, un partener terț parte al IBM, și poate fi cumpărat ca produs autonom sau pentru utilizarea cu Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, Marketing Cloud Enterprise, Marketing Cloud B2B Enterprise, IBM Silverpop Engage sau IBM Campaign. Această ofertă este disponibilă în baza unui abonament și cu plata în funcție de utilizare. Caracteristicile includ:

- Planificare: Creați și partajați planuri pentru alinierea strategiei corporative, predicția rentabilității investițiilor și predicția impactului asupra venitului.
- Stabilirea bugetului: Creați și gestionați bugete globale, în orice monedă, fără a mai utiliza foi de calcul tabelar greoaie, neconectate, cu caracter global sau regional sau axate pe produs.
- Performanță: Vizualizați, analizați și optimizați trimiterea; luați decizii mai inteligente, prin conectarea planurilor și bugetelor cu datele CRM, financiare și de marketing.

Tariful de abonare pentru această ofertă IBM SaaS include următoarele:

- Cinci (5) Utilizatori Autorizați;
- Un (1) conector

Atunci când Clientul are nevoie de mai mulți Utilizatori Autorizați decât asigură serviciul de bază, poate fi cumpărat IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users. Atunci când Clientul are nevoie de Conectori suplimentari pentru utilizarea cu serviciul de bază, poate fi cumpărat IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector.

### 4. IBM Marketing Cloud Enterprise

Acest pachet are la bază capacitățile din pachetul Standard. Pachetul Enterprise include dreptul de utilizare pentru capacitățile de planificare și bugetare motorizate de Allocadia. De asemenea, include capacități CRM (Customer Relationship Management). Abonații primesc cu pachetul Enterprise Utilizatori Autorizați suplimentari, precum și volume de utilizare mai mari pentru automatizarea programelor, stabilirea punctajului și Informații E-mail. De asemenea, abonații primesc mai multe Interacțiuni de Marketing ca parte a pachetului Enterprise. Această ofertă este disponibilă în baza unui abonament și cu plata în funcție de utilizare.

Tariful de abonare pentru această ofertă IBM SaaS include următoarele:

- a. Zece (10) Utilizatori Autorizați;
- b. Programe active nelimitate;
- c. Înregistrări de Bază de Date nelimitate;
- d. 750 de mii Interacțiuni de Marketing per lună, pentru un total de 9 milioane de Interacțiuni de Marketing anual;
- e. 25 de mii de Evenimente Contact Social Audiences lunar;
- f. Modele de stabilire a punctajului nelimitate;
- g. 400 de mii Deschideri de Informații E-mail lunar; și

- h. Previzualizări de e-mail nelimitate. Este înregistrată o 'previzualizare de e-mail' de fiecare dată când Clientul lansează în această caracteristică un șablon de e-mail pentru previzualizare.

De asemenea, clienții pot cumpăra volume suplimentare de Utilizatori, Interacțiuni de Marketing și Deschideri de Informații E-mail.

## 5. IBM Marketing Cloud B2B Enterprise

Acest pachet are la bază caracteristicile din pachetul B2B Standard. Pachetul B2B Enterprise include dreptul de utilizare pentru capacitățile de planificare și bugetare motorizate de Allocadia. Abonații primesc cu pachetul B2B Enterprise Utilizatori Autorizați suplimentari, precum și volume de utilizare mai mari pentru automatizarea programelor, stabilirea punctajului și Informații E-mail. De asemenea, abonații primesc mai multe Înregistrări de Bază de Date ca parte a pachetului B2B Enterprise. Această ofertă este disponibilă în baza unui abonament și cu plata în funcție de utilizare.

Tariful de abonare pentru această ofertă IBM SaaS include următoarele:

- a. Zece (10) Utilizatori Autorizați;
- b. Programe active nelimitate;
- c. Interacțiuni de Marketing nelimitate;
- d. 100.000 de Înregistrări de Bază de Date;
- e. 25 de mii de Evenimente Contact Social Audiences lunar;
- f. Modele de stabilire a punctajului nelimitate;
- g. 400 de mii Deschideri de Informații E-mail lunar; și
- h. Previzualizări de e-mail nelimitate. Este înregistrată o 'previzualizare de e-mail' de fiecare dată când Clientul lansează în această caracteristică un șablon de e-mail pentru previzualizare.

De asemenea, clienții pot cumpăra volume suplimentare de Înregistrări de Bază de Date și Deschideri de Informații E-mail.

## 6. IBM Marketing Cloud Social Audiences

IBM Marketing Cloud Social Audiences le permite clienților să-și stabilească ținte pentru clienți, utilizând medii sociale plătite. Clienții care cumpără pachetele Marketing Cloud – Standard, B2B Standard, Enterprise sau B2B Enterprise, au dreptul la volume de utilizare pentru Social Audiences. Social Audiences poate fi cumpărat și ca un produs autonom. Această ofertă este disponibilă în baza unui abonament și cu plata în funcție de utilizare.

Tariful de abonare pentru această ofertă IBM SaaS include următoarele:

- Pentru Clienții care au cumpărat unul dintre pachetele IBM Marketing Cloud Standard: 5.000 de Evenimente Contact per lună.
- Pentru Clienții care au cumpărat unul dintre pachetele IBM Marketing Cloud Enterprise: 25.000 de Evenimente Contact per lună.
- Clienții care cumpără oferta Social Audiences independent de ofertele de abonament IBM Marketing Cloud au opțiunea de a cumpăra Evenimente Contact în niveluri de Cinci (5) Mii, 25 de Mii, 100 de Mii, 250 de Mii, 500 de Mii, Un (1) Milion, Două (2) Milioane și Cinci (5) Milioane.

## 7. IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send le furnizează următoarele capacități celor care s-au abonat la IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Enterprise și IBM Marketing Cloud B2B Enterprise. Duplicate Message Send îi permite unui Client IBM Marketing Cloud să primească copii exacte ale mesajelor personalizate trimise clienților, pentru scopuri ce țin de reglementări, conformitate, auditare sau alte motive de ținere a evidenței. În prezent, Duplicate Message Send se aplică numai pentru e-mail. Această ofertă este valabilă ca abonament. Tariful de abonare pentru această ofertă IBM include:

- Trimiteri nelimitate de mesaje duplicat

## 8. Ofertele de Serviciu de Setare

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services îmbină configurarea cu instruirea, fiind conceput pentru a le permite utilizatorilor să configureze și să utilizeze caracteristicile din oferta Marketing Cloud Standard. Acest serviciu livrat la distanță este necesar cu un abonament inițial pentru Marketing Cloud. Este desemnat un consultant de inițiere, care ajută Clienții să parcurgă procesul de inițiere, furnizat printr-o serie de întruniri la distanță și sesiuni cu lecții înregistrate, bazate pe web. Serviciile de inițiere includ provizionarea, configurarea și setarea, instruirea și întrebări-răspunsuri.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services îmbină configurarea cu instruirea, fiind conceput pentru a le permite utilizatorilor să configureze și să utilizeze caracteristicile din oferta Marketing Cloud B2B Standard. Acest serviciu livrat la distanță este necesar cu un abonament inițial pentru Marketing Cloud B2B Standard. Este desemnat un consultant de inițiere, care ajută organizațiile să parcurgă procesul de inițiere, furnizat printr-o serie de întruniri la distanță și sesiuni cu lecții înregistrate, bazate pe web. Serviciile de inițiere includ provizionarea, configurarea și setarea, instruirea și întrebări-răspunsuri.
- Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services este un serviciu de instruire, conceput pentru a le permite utilizatorilor să configureze și să utilizeze caracteristicile din oferta IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning. Acest serviciu livrat la distanță este necesar la cumpărarea ofertei IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users. Este desemnat un consultant de instruire, care ajută organizațiile să utilizeze rapoartele avansate și personalizarea tablourilor de bord, printr-o serie de întruniri la distanță și sesiuni cu lecții înregistrate, bazate pe web. Serviciile de inițiere includ provizionarea, configurarea și setarea, instruirea și întrebări-răspunsuri.
- IBM Marketing Cloud Enterprise Onboarding Services îmbină configurarea cu instruirea, fiind conceput pentru a le permite utilizatorilor să configureze și să utilizeze caracteristicile din pachetul Marketing Cloud Enterprise. Acest pachet de servicii livrate de la distanță este necesar cu un abonament inițial pentru Marketing Cloud Enterprise. Este desemnat un consultant de inițiere, care ajută clienții să parcurgă procesul de inițiere, furnizat printr-o serie de întruniri la distanță și sesiuni cu lecții înregistrate, bazate pe web. Serviciile de inițiere includ provizionarea, configurarea și setarea, instruirea și întrebări-răspunsuri.
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise Onboarding Services îmbină configurarea cu instruirea, fiind conceput pentru a le permite utilizatorilor să configureze și să utilizeze caracteristicile din pachetul Marketing Cloud B2B Enterprise. Acest pachet de servicii livrate de la distanță este necesar cu un abonament inițial pentru Marketing Cloud B2B Enterprise. Este desemnat un consultant de inițiere, care ajută clienții să parcurgă procesul de inițiere, furnizat printr-o serie de întruniri la distanță și sesiuni cu lecții înregistrate, bazate pe web. Serviciile de inițiere includ provizionarea, configurarea și setarea, instruirea și întrebări-răspunsuri.
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services este o ofertă opțională pentru abonații IBM Marketing Cloud care au optat pentru caracteristica Mobile Push. Această ofertă furnizează până la 35 de ore de servicii de la distanță, care includ activități cum ar fi setarea, consultanță și implementarea inițială a notificărilor push și testarea pentru acceptare. Acest serviciu de inițiere este disponibil și pentru abonații Standard și B2B Standard.
- IBM Marketing Cloud Onboarding Service Upgrade este disponibil pentru abonații IBM Marketing Cloud existenți care au finalizat etapa de inițiere IBM Marketing Cloud sau IBM Silverpop. Această ofertă furnizează până la 10 ore de servicii de consultanță de la distanță pentru IBM Marketing Cloud. Este desemnat un consultant, pentru a îndruma clientul în cursul procesului de inițiere pentru IBM Marketing Cloud și a ajuta utilizatorii să configureze și să utilizeze ofertele din pachetul Marketing Cloud. Serviciile de inițiere includ configurarea și setarea, instruire și întrebări-răspunsuri. Acest pachet de servicii nu este obligatoriu, dar este recomandat pentru vânzare în următoarele scenarii de clienți: clienți Marketing Cloud existenți care fac upgrade la niveluri de pachete Marketing Cloud superioare, clienți Silverpop Engage existenți care migrează la niveluri de pachete Marketing Cloud și un client existent care are un departament sau personal de marketing nou și are nevoie de asistență pentru inițiere privind instanța sa Marketing Cloud existentă.

## Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM SaaS. Clientul înțelege că SLA-ul nu constituie o garanție.

### 1. Definiții

- a. **Timp de Nefuncționare Aplicație** – înseamnă intervalul de timp în care utilizatorii porțiunilor interfeței de aplicație găzduite de IBM nu pot utiliza toate aspectele Serviciului pentru care au permisiuni corespunzătoare. Pentru claritate, nu se consideră a fi "Timp de Nefuncționare" cazul în care un utilizator poate utiliza orice caracteristică a Serviciului pentru care are permisiunile corespunzătoare.
- b. **Credit de Disponibilitate** – înseamnă remediul pe care IBM îl furnizează pentru o Reclamație validată. Creditul de Disponibilitate va fi aplicat sub formă de credit sau reducere pentru o viitoare factură cu tariful de abonare la Servicii.
- c. **Reclamație** – înseamnă o reclamație pe care Clientul o trimite la IBM ca urmare a neîndeplinirii unui Nivel de Serviciu din SLA pe durata unei Luni Contractate.
- d. **Lună Contractată** – înseamnă fiecare lună întreagă a termenului, măsurată de la 12:00 Estern US Time în prima zi a lunii până la 23:59 Eastern US Time în ultima zi a lunii.
- e. **Timp de Nefuncționare Procesare Date** – înseamnă un interval de timp în care Serviciul nu este disponibil pentru a colecta date prin elementele sale de procesare a datelor.
- f. **Timp de Nefuncționare** – înseamnă Timpul de Nefuncționare Aplicație și/sau Timpul de Nefuncționare Procesare Date. În plus, Timpul de Nefuncționare include o perioadă în care IBM SaaS nu poate trimite sau primi date prin intermediul elementelor de procesare a datelor ale IBM SaaS. Timpul de Nefuncționare nu include intervalul de timp în care indisponibilitatea IBM SaaS este cauzată de:
  - (1) o întrerupere planificată sau anunțată pentru mentenanță;
  - (2) Evenimente sau cauze care nu pot fi controlate de IBM (de ex. dezastre naturale, întreruperea comunicației prin internet, mentenanță de urgență, realizarea sau nerealizarea unor acțiuni de către furnizorii de servicii pentru internet sau operatorii de telecomunicații etc.);
  - (3) Probleme legate de aplicațiile, echipamentul sau datele Clientului sau aplicațiile, echipamentul sau datele unei terțe părți;
  - (4) Nerespectarea de către Client a cerințelor privind configurațiile de sistem necesare și platformele suportate pentru accesarea Serviciului; sau
  - (5) Conformitatea IBM cu orice proiecte, specificații sau instrucțiuni trimise la IBM de către Client sau de către o terță parte în numele Clientului.
- g. **Eveniment** – înseamnă situația sau setul de situații considerate împreună, care determină neîndeplinirea unui Nivel de Serviciu.
- h. **Serviciu** – înseamnă IBM SaaS pentru care se aplică SLA-ul.
- i. **Nivel de Serviciu** – înseamnă standardul stabilit mai jos, utilizat de IBM pentru a măsura nivelul serviciului furnizat în baza acestui SLA.

### 2. Credite de Disponibilitate

- a. Pentru a trimite o Reclamație, Clientul trebuie să înregistreze un tichet de suport Severitate 1 (după cum este definit mai jos în secțiunea Suport Tehnic) pentru fiecare Eveniment, la help desk-ul IBM pentru suport tehnic, într-un interval de douăzeci și patru (24) de ore de la momentul în care a sesizat prima dată că Evenimentul îi afectează utilizarea Serviciului. Clientul trebuie să furnizeze toate informațiile necesare cu privire la Eveniment și să acorde personalului IBM o asistență rezonabilă pentru diagnosticarea și rezolvarea Evenimentului.
- b. Clientul trebuie să trimită Reclamația pentru un Credit de Disponibilitate nu mai târziu de trei (3) zile lucrătoare după terminarea Lunii Contractate care face obiectul Reclamației.

- c. Creditele de Disponibilitate sunt bazate pe Timpul de Nefuncționare măsurat începând cu momentul în care Clientul a raportat prima dată impactul Timpului de Nefuncționare. În cazul în care Clientul raportează simultan un Eveniment de Timp de Nefuncționare Aplicație și un Eveniment de Timp de Nefuncționare Procesare Date, IBM va trata intervalele suprapuse de Timp de Nefuncționare ca un singur interval de Timp de Nefuncționare, nu ca intervale separate de Timp de Nefuncționare. Pentru fiecare Reclamație validă, IBM va aplica cel mai înalt Credit de Disponibilitate aplicabil pe baza Nivelului de Serviciu obținut în fiecare Lună Contractată, așa cum se arată în tabelul de mai jos. IBM nu va fi răspunzător pentru mai multe Credite de Disponibilitate pentru același Eveniment în aceeași Lună Contractată.
- d. Totalul Creditelor de Disponibilitate acordate pentru orice Lună Contractată nu va depăși, în nicio situație, procentul de 20% din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual plătit de Client către IBM pentru Serviciu.

### 3. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o Lună Contractată

Disponibilitatea într-o Lună Contractată	Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
Mai puțin de 97,000%	20%

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: (a) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată minus (b) numărul total de minute de Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată, împărțit la (c) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată.

Exemplu: Un total de 50 de minute Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată

43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 50 de minute Timp de Nefuncționare = 43.150 minute <hr/> 43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile	= 2% Credit de Disponibilitate pentru Nivelul de Serviciu Realizat de 99,884%
---	---

### 4. Alte informații despre acest SLA

Acest SLA este disponibil numai pentru Clienții IBM și nu se aplică în cazul reclamațiilor făcute de utilizatorii, vizitatorii, participanții și invitații permiși ai Serviciului sau în cazul oricărui servicii beta sau trial pe care le furnizează IBM. Acest SLA este aplicabil numai în cazul Serviciilor care sunt utilizate pentru producție. Nu se aplică în cazul mediilor care nu sunt destinate producției, incluzând, dar fără a se limita la, mediile de testare, de recuperare după un dezastru, de asigurare a calității sau de dezvoltare.