

# Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

---

## IBM Marketing Cloud

Podmienky používania pozostávajú z tohto dokumentu Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS („Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS“) a dokumentu s názvom Podmienky používania IBM – Všeobecné podmienky („Všeobecné podmienky“), ktorý je k dispozícii na adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V prípade nesúladu medzi Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS a Všeobecnými podmienkami sa budú uplatňovať ustanovenia Podmienok pre konkrétnu ponuku služieb SaaS. Objednaním služby IBM SaaS, prístupom k nej alebo jej používaním Zákazník vyjadruje súhlas s Podmienkami používania.

Podmienky používania (ToU) sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement, respektíve zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo zmluvou IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings ("Zmluva") a spoločne s ToU tvoria kompletnú zmluvu.

### 1. IBM SaaS

Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS sa vzťahujú na nasledujúce ponuky 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. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa poskytuje na základe nasledujúcich účtovných metrik špecifikovaných v Transakčnom dokumente:

- Prístup** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Prístup predstavuje oprávnenia na používanie služby IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť jedno oprávnenie na Prístup, aby mohol používať službu IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- Oprávnený užívateľ** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť samostatné, vyhradené oprávnenia pre každého jedinečného Oprávneného užívateľa, ktorému sa udelí prístup k službe IBM SaaS, a to ľubovoľným spôsobom, či už priamo alebo nepriamo (napríklad prostredníctvom multiplexovacieho programu, zariadenia alebo aplikačného servera), a ľubovoľnými prostriedkami. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať počet Oprávnených užívateľov, ktorým sa udelí prístup k službe IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka.
- Pripojenie** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Pripojenie je prepojenie alebo priradenie databázy, aplikácie, servera alebo iného typu zariadenia k službe IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Pripojení k službe IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení alebo oprávnení Zákazníka alebo Transakčnom dokumente.

- d. **Databázový záznam** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Databázový záznam je kolekcia polí v databáze, ktoré súvisia s jednou entitou a ktoré sú prístupné ako jedna jednotka. Každé oprávnenie pre Tisíc databázových záznamov predstavuje tisíc databázových záznamov. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení pre Tisíc databázových záznamov, ktorý bude pokrývať celkový počet Databázových záznamov, ktoré budú sprístupnené na spracovanie v službe IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- e. **Nasadenie** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Nasadenie pozostáva z odborných alebo školiacich služieb súvisiacich so službou IBM SaaS. Na pokrytie každého Nasadenia je potrebné získať dostatočné oprávnenia.
- f. **Udalosť** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Oprávnenia na udalosti sú odvodené od počtu výskytov konkrétnej udalosti súvisiacej s používaním služby IBM SaaS. Oprávnenia na udalosti sa vzťahujú na konkrétnu službu IBM SaaS a typ udalosti nie je možné zmeniť, vymeniť alebo spojiť s inými Oprávneniami na udalosti z inej služby IBM SaaS alebo s iným typom udalosti. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení, ktorý bude pokrývať všetky udalosti, ktoré sa vyskytnú počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.

Pri nákupe oprávnení pre Udalosti sa za Udalosť bude považovať:

(1) Marketingová interakcia

Marketingová interakcia predstavuje vstupný alebo výstupný styčný bod alebo komunikáciu. Príklady týchto komunikácií sú e-mailové správy, mobilné správy doručené bez vyžiadania, správy aplikácií v zariadení, obsah zobrazený vo webových prehliadačoch, príspevky v sociálnych sieťach a cielené reklamy. Tieto položky sa môžu vzťahovať na anonymných aj známych návštevníkov alebo zákazníkov.

(2) Otvorenia e-mailových správ

Otvorenie e-mailovej správy sa zaregistruje vždy, keď príjemca e-mailu dostane e-mail od Zákazníka a tento príjemca e-mailu otvorí tento e-mail.

(3) Kontakt

Kontakt je udalosť súvisiaca s odoslaním identifikátora kontaktu prostredníctvom súčasti Social Audiences do príslušnej sociálnej platformy.

- g. **Inštancia** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Inštancia predstavuje prístup ku konkrétnej konfigurácii služby IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení pre každú Inštanciu služby IBM SaaS, ktorá sa sprístupní na použitie počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka.

### 3. Poplatky a fakturácia

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente.

#### 3.1 Poplatky za nastavenie

Poplatok za úvodné jednorazové nastavenie sa bude účtovať pri sadzbe a fakturačnom období stanovenými v Transakčnom dokumente. V závislosti od vybratej Základnej ponuky služby IBM SaaS sa Zákazníkovi poskytne príslušná povinná služba nastavenia s cieľom umožniť používanie služby IBM SaaS. K dispozícii sú nasledujúce služby nastavenia:

- 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

Nasledujúca služba nastavenia bude účtovaná so sadzbou a vo fakturačnom období, ktoré sú stanovené v Transakčnom dokumente pri objednaní oprávnení Oprávnený užívateľ pre IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users:

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services

## 3.2 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastkové mesačné poplatky, ako sú definované v Transakčnom dokumente, sa môžu účtovať pomerne.

## 3.3 Poplatky za prekročenie limitu

Ak skutočné využívanie služby IBM SaaS Zákazníkom počas obdobia merania presiahne úroveň oprávnenia uvedenú v Potvrdení o oprávnení, Zákazníkovi sa bude fakturovať nadmerné využívanie v súlade s ustanoveniami Transakčného dokumentu.

Po dosiahnutí celkového súhrnu budú Zákazníkovi každý mesiac spätne fakturované poplatky za prekročenie podľa sadzby stanovenej v Potvrdení o oprávnení. Tieto poplatky za prečerpanie sú splatné navyše nad mesačný poplatok za oprávnenia.

Ak je Doba predplatného dlhšia než 12 mesiacov, bude súhrnný celkový počet oprávnení založený na 12 mesačných obdobiach merania. Po 12 mesačnom období merania bude celkový súhrnný počet resetovaný na nulu. Poplatky za prečerpanie na ďalších 12 mesačných obdobiach merania nebude splatný, kým skutočné využitie interakcií nepresiahne súhrnný celkový počet oprávnených interakcií za týchto 12 mesačných období merania.

V prípade Zákazníkov využívajúcich možnosť obdobia postupnej implementácie sa s každým obdobím bude zaobchádzať rovnako ako s dobou predplatného a budú sa uplatňovať rovnaké princípy.

Ak je Doba predplatného kratšia 12 mesiacov alebo ak v Dobe predplatného zostáva menej než 12 mesačných období, bude pri výpočte súhrnného celkového počtu oprávnených interakcií použitý počet mesačných oprávnení, ktoré sú zahrnuté v predplatnom.

### a. Príklad 1:

Zákazník má 12-mesačnú Dobu predplatného a na základe oprávnenia IBM Marketing Cloud Additional User získal 10 ďalších Oprávnených užívateľov. Ak Zákazník pred koncom 12-mesačnej Doby predplatného povolí viac než 10 Oprávnených užívateľov, bude mu v nasledujúcom mesiaci fakturovaný presahujúci počet a všetky použitia v nadchádzajúcich mesiacoch budú fakturované spätne až do konca Doby predplatného.

### b. Príklad 2:

Zákazník má 3-ročnú Dobu predplatného a na základe oprávnenia IBM Marketing Cloud Additional User získal 10 ďalších Oprávnených užívateľov. Ak Zákazník povolí viac než 10 Oprávnených užívateľov pred uplynutím prvých 12 mesiacov, bude mu v nasledujúcom mesiaci fakturovaný nadmerný počet a všetky použitia do konca tohto 12-mesačného obdobia. Na konci každého 12-mesačného obdobia sa súčet využívania vynuluje. Ak Zákazník povolí viac než 10 Oprávnených užívateľov pred uplynutím ďalších 12 mesiacov, bude mu v nasledujúcom mesiaci fakturovaný nadmerný počet a všetky použitia v nadchádzajúcich mesiacoch budú fakturované spätne až do vynulovania počtu použití alebo do konca Doby predplatného.

## 3.4 Poplatky za služby „Pay Per Use“

Zákazník môže používať služby IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud Social Audiences a IBM Marketing Cloud Enterprise merané po 1 000 Udaloostí, služby IBM Marketing Cloud B2B Standard a IBM Marketing Cloud B2B Enterprise merané po 10 000 Databázových záznamov a službu IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens meranú po 100 000 Udaloostí s platbou podľa používania. Zákazníkovi bude účtovaný počet Udaloostí alebo Databázových záznamov použitých v každom mesiaci, na základe sadzby stanovenej v Transakčnom dokumente.

## 4. Voľby obnovenia Doby predplatného IBM SaaS

Doba poskytovania služby IBM SaaS začína dátumom, kedy IBM oznámi Zákazníkovi, že môže pristupovať k službe IBM SaaS, ako je uvedené v Potvrdení o oprávnení. V Potvrdení o oprávnení bude uvedené, či sa služba IBM SaaS bude obnovovať automaticky, či sa bude poskytovať nepretržite alebo či sa po uplynutí stanoveného obdobia ukončí poskytovanie služby.

V prípade automatického obnovenia sa služba IBM SaaS automaticky obnoví na obdobie určené v Potvrdení o oprávnení, pokiaľ Zákazník písomne neoznámí, že si neželá obnovenie služby, aspoň 90 dní pred dátumom skončenia obdobia.

V prípade nepretržitého poskytovania bude služba IBM SaaS dostupná vždy na 1-mesačné obdobie, kým Zákazník neposkytne oznámenie o vypovedaní aspoň 90-dní vopred. Služba IBM SaaS zostane po uplynutí tohto 90-dňového obdobia dostupná do konca kalendárneho mesiaca.

## 5. Technická podpora

Počas Doby predplatného sa pre ponuku služby IBM SaaS a Aktivačný softvér (ak sa používa) bude poskytovať technická podpora. Táto technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

Závažnosť	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy
1	<b>Kritický obchodný dopad/služba nedostupná:</b> Kľúčové podnikové funkcie sú nefunkčné alebo zlyhalo kľúčové rozhranie. Zvyčajne sa to vzťahuje na produkčné prostredia a naznačuje to, že neschopnosť prístupu k službám má za následok kľúčový dopad na operácie. Pri tomto stave sa vyžaduje okamžité riešenie.	Do 1 hodiny	24x7
2	<b>Významný obchodný dopad:</b> Podnikový komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo ste v ohrození nesplnenia obchodných termínov.	Do 2 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
3	<b>Menší obchodný dopad:</b> Indikuje, že služba alebo funkčnosť je použiteľná a nejde o kľúčový dopad na operácie.	Do 4 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
4	<b>Minimálny obchodný dopad:</b> Otázka alebo netechnická požiadavka.	Do 1 pracovného dňa	Po-Pi, pracovný čas

## 6. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

### 6.1 Aktivačný softvér

Ak sa bude na Aktivačný softvér v čase inštalácie alebo stiahnutia vzťahovať osobitná licenčná zmluva (napríklad zmluva IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs (ďalej len „ILAN“) alebo iná licenčná zmluva spoločnosti IBM alebo tretej strany), jeho používanie bude podliehať tejto osobitnej zmluve. V prípade, že sa s Aktivačným softvérom neposkytuje licenčná zmluva, budú sa uplatňovať tieto Podmienky používania.

### 6.2 Ochrana údajov v rámci Európskej únie

Ak Zákazník sprístupní Osobné údaje služby IBM SaaS, v rámci vzťahu medzi Zákazníkom a IBM sa Zákazník bude považovať za výhradného správcu týchto Osobných údajov a Zákazník poveruje IBM ako spracovateľa iba spracovaním takýchto Osobných údajov (v súlade s definíciou týchto pojmov v Smernici EÚ 95/46/ES). IBM bude tieto Osobné údaje spracúvať len v rozsahu nevyhnutnom na sprístupnenie služby IBM SaaS v súlade s týmito Podmienkami používania. IBM bude poskytovať Zákazníkovu primeranú súčinnosť pri plnení svojich záväzkov vyplývajúcich z právnych predpisov vrátane poskytnutia prístupu k Osobným údajom Zákazníkov. Zákazník súhlasí s tým, že IBM môže spracovávať Obsah sprístupnený v rámci služby IBM SaaS vrátane ľubovoľných Osobných údajov na území USA. Ak IBM zmení spôsob, akým spracúva a uchováva Osobné údaje, a táto zmena spôsobí, že Zákazník nebude schopný zabezpečiť súlad s platnými právnymi predpismi týkajúcimi sa ochrany osobných údajov, Zákazník môže vypovedať príslušnú službu IBM SaaS do 30 dní od písomného oznámenia, ktorým ho IBM informuje o tejto zmene.

### 6.3 Miesta s daňovým zvýhodnením

Ak to bude možné, dane sa budú určovať podľa miesta (miest), ktoré Zákazník označí ako miesta, kde sa využíva služba IBM SaaS. IBM vyrubí dane na podľa adresy firmy, ktorá bude uvedená na objednávke IBM SaaS ako primárne miesto využívania, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a je povinný nahlásiť akékoľvek zmeny spoločnosti IBM.

## 6.4 Súlad s programom Bezpečný prístav

Spoločnosť IBM podlieha certifikačnému programu Bezpečný prístav medzi Spojenými štátmi a Európskou úniou, ktorý je vydaný Ministerstvom obchodu Spojených štátov a vzťahuje sa na zhromažďovanie, používanie a uchovávanie informácií získaných z Európskej únie. Bližšie informácie o Bezpečnom prístave alebo prístup k certifikačnému vyhláseniu IBM nájdete na stránkach <http://www.export.gov/safeharbor/>.

## 6.5 Distribučné zoznamy

Zákazník nebude so službou IBM SaaS používať žiadne distribučné zoznamy, ktoré zahŕňajú osoby, ktoré neposkytli súhlas so svojim zahrnutím do takýchto zoznamov za účelom prijímania e-mailov, hlavne e-mailov od Zákazníka, pokiaľ Zákazník nemá existujúci obchodný alebo osobný vzťah s takýmito osobami. Použitie zoznamov alebo údajov vygenerovaných prostredníctvom postupov sprostredkovaného marketingu je výslovne a v akomkoľvek prípade zakázané. Zákazník je povinný do každej správy zahrnúť platný mechanizmus umožňujúci odmietnutie zahrnutie do zoznamu.

## 6.6 Žiadny ďalší predaj

Právo Zákazníka používať službu IBM SaaS je osobné právo Zákazníka. Zákazník nesmie službu IBM SaaS ďalej predať ani poskytnúť tretím stranám (iným ako sú zamestnanci alebo zmluvní dodávatelia vystupujúci v mene Zákazníka) prístup k službe IBM SaaS bez predchádzajúceho písomného súhlasu IBM.

## 6.7 Upozornenia doručované bez vyžiadania v mobilných zariadeniach

Udalosti Marketingových interakcií súvisiace s upozoreniami doručovanými bez vyžiadania v mobilných zariadeniach zahŕňujú jednoduché upozornenia doručované bez vyžiadania, jednoduché upozornenia doručované bez vyžiadania v aplikáciách, formátované upozornenia a upozornenia v schránke prijatých správ. Jednoduché upozornenia doručované bez vyžiadania, upozornenia v aplikáciách a formátované upozornenia sa započítavajú ako jedna Marketingová interakcia pre každé zariadenie v čase odoslania. Upozornenia v schránke prijatých správ sa započítavajú ako jedna Marketingová interakcia pre každý kľúč aplikácie, do ktorej sa odošlú.

Výpočet Marketingových interakcií súvisiacich s upozoreniami doručovanými bez vyžiadania v mobilných zariadeniach bude zahŕňať počet upozornení doručovaných bez vyžiadania odoslaných do zariadení, v ktorých je zakázaný príjem upozornení doručovaných bez vyžiadania, ako aj počet upozornení doručovaných bez vyžiadania odoslaných do zariadení po odinštalovaní aplikácie. IBM bude pravidelne upravovať upozornenia doručované bez vyžiadania podľa toho, či bola aplikácia odinštalovaná, a to na základe služieb spätnej väzby spoločností Apple a Google. Určenie potrebného počtu oprávnení na Udalosti Marketingových interakcií, čo bude zahŕňať upozornenia doručené bez vyžiadania, je zodpovednosťou Zákazníka.

## 6.8 Duplicate Message Send

Duplicate Message Send je doplnková predplatená súčasť, ktorá sa povoľuje na úrovni organizácie. Zákazník, ktorý si túto súčasť predplatí, ju môže povoliť alebo zakázať. E-mailové adresy zadané Zákazníkom na prijatie duplicitnej správy sa použijú ako adresy príjemcov skrytej kópie a nebudú viditeľné pre príjemcov e-mailu. Zákazník môže zmeniť príjemcov duplicitnej správy. Ak duplicitný e-mail nie je možné doručiť na e-mailovú adresu príjemcu skrytej kópie, IBM nebude schopná znova poslať duplicitný e-mail.

## 6.9 Uchovávanie údajov

Špecifické údajové prvky služby IBM SaaS budú v rámci služby IBM SaaS dostupné nasledovne: e-mailové správy a obsah, nepoužívané alebo neaktívne databázy a šablóny – 450 dní; sledovanie známych návštevníkov na webe – 180 dní; sledovanie anonymných návštevníkov na webe – 30 dní a univerzálne správanie – 180 dní (ďalej len „Doba uchovávania údajov“). Tieto údajové prvky môžu byť odstránené zo siete a systémov IBM po uplynutí Doby uchovávania údajov a IBM v každom prípade zničí všetky kópie týchto údajových prvkov a všetky ďalšie súvisiace údaje zákazníka do 30 dní nasledujúcich po ukončení alebo uplynutí Doby predplatného. Zákazník bude uchovávať záložné kópie všetkého obsahu poskytnutého na používanie v súvislosti so službou IBM SaaS.

## 6.10 Vyhlásenia týkajúce sa kódu tretej strany

IBM SaaS zahŕňa nasledujúci softvér, ktorý nesmie byť použitý na nekalé účely: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson a packtag.

## **6.11 Jazykové verzie v iných jazykoch ako angličtina**

Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že prístup k inej ako anglickej jazykovej verzii služby IBM SaaS môže byť závislý od funkcií poskytovaných externým technologickým partnerom translations.com poskytujúcim preklad užívateľského rozhrania. Keď sa používa iná ako anglická jazyková verzia služby IBM SaaS, užívateľské rozhranie služby IBM SaaS môže odosielať údaje Zákazníka a akýkoľvek obsah, ktorý je prístupný prostredníctvom užívateľského rozhrania služby IBM SaaS v nešifrovanej podobe cez systémy spoločnosti translations.com vyhradené pre službu IBM SaaS na účely prekladu užívateľského rozhrania na žiadosť Zákazníka.

## Príloha A

IBM Marketing Cloud, cloudová platforma pre digitálny marketing, umožňuje marketingovým pracovníkom dosiahnuť návratnosť investícií (ROI) pomocou nasledujúcich kľúčových schopností:

- návrh a automatizácia konzistentného rozhrania vo viacerých kanáloch, prostredníctvom e-mailových, mobilných, webových a sociálnych kanálov,
- použitie analýz, ktoré posilňujú marketingové rozhodovanie a zapojenie zákazníkov,
- zlepšenie ROI vďaka cloudovej platforme pre digitálny marketing, ktorú je možné integrovať s ďalšími aplikáciami a zdrojmi údajov o zákazníkoch.

IBM Marketing Cloud zahŕňa nasledujúce nové, na riešení založené balíky a služby, ktoré sú mapované na potreby marketingových pracovníkov a zjednodušujú nákupný proces.

### 1. IBM Marketing Cloud Standard

IBM Marketing Cloud Standard pomáha marketingovým pracovníkom lepšie pochopiť správanie zákazníkov a priniesť im personalizované interakcie s vyšším pomerom konverzií. Táto ponuka je k dispozícii ako predplatné a ako služba fakturovaná podľa používania.

- **Marketing Database:** Zhrmažďujte v jedinom zdroji komplexné údaje o zákazníkoch a posilnite pomocou týchto údajov automatizované kampane a personalizovanú komunikáciu.
- **Segmentation:** Využite rôzne údaje, napríklad o správaní, profiloch a preferenciách, pri oslovení a spresnení cieľového publika. Voliteľne môžete integrovať tieto segmentačné dotazy s vašimi marketingovými stratégiami a priniesť vášmu cieľovému publiku prítiažlivejší, personalizovaný obsah.
- **Content Builder:** Intuitívny webový editor vám umožňuje vytvárať a upravovať obsah v aplikácii pomocou funkcií typu ukázať a kliknúť, ako napríklad sledovanie prepojení, personalizácia, dynamický obsah a podobne.
- **Dynamic Content:** Využite intuitívne rozhranie typu ukázať a kliknúť a vytvárajte priamo v tele správy obsah, ktorý je relevantný a špecifický pre každého zákazníka.
- **A/B Testing:** Odosielajte testovacie e-maily a otestujte riadok predmetu z hľadiska prvkov názvu alebo obsahu a zistite, ktorý prvok mal najlepšiu odozvu, aby ste mohli posilať maily, ktoré u vašich kontaktov dosiahnu najvyšší úspech.
- **Email:** Vytvárajte a odosielajte e-maily s relevantným a prítiažlivým obsahom.
- **Mobile Push:** Doručujte personalizované správy s kombináciou údajov v mobilnej aplikácii a informácií z profilu zákazníka.
- **Social Share:** Zdieľajte e-mailové marketingové správy na sociálnych sieťach a vytvorte si podrobnú správu o ich výsledkoch.
- **Progressive Forms:** Znížiť percento opustených formulárov a v priebehu času budovať profil kontaktu pomocou progresívnych webových formulárov, ktoré zobrazia iné otázky zakaždým, keď kontakt navštívi webovú alebo úvodnú stránku.
- **Digital Behavior Tracking:** Monitorujte interakciu kontaktov online pomocou kalkulačiek, živých rozhovorov, sociálnych tlačidiel a podobne. Pomocou správania týchto voliteľných udalostí webového sledovania presuňte kontakt do marketingového programu alebo do modelu pre hodnotenie správania.
- **Landing Page:** Vytvárajte stránky pre konkrétne kampane a svoje vlastné webové formuláre v intuitívnom prostredí pomocou myši.
- **Behavioral Analytics:** Ovplyvňte výsledky e-mailovej reklamy a identifikujte trendy a segmenty cieľových zákazníkov; definujte segmenty zákazníkov a vyberte metriky pre tvorbu krížových a tabuľkových zostáv, a potom upravujte zostavy pridaním alebo odstránením polí, zmenou metrik a triedením alebo usporiadaním stĺpcov.
- **Campaign Reports:** Vytvárajte zostavy so zoskupenými alebo podrobnými informáciami o e-mailoch odoslaných zákazníkom. Metriky zostáv zahŕňajú počet otvorenia, konverzie, bohaté médiá, preposlania a prístup k údajom o slede kliknutí.

- Email Insights: Umožňuje užívateľom zobraziť náhľad toho, ako bude e-mail vyzeráť a pôsobiť v rozličných mailových klientoch, sledovať použitie e-mailových klientov vo vašom zozname adresátov, čo im pomôže optimalizovať e-mailové programy podľa špecifických zariadení a e-mailových klientov, ktoré zákazníci využívajú. Email Insights zahŕňa technologické komponenty poskytované spoločnosťou Litmus.
- Journey Designer: Nástroj na vizuálny návrh umožňujúci marketingovým pracovníkom spolupracovať pri návrhu zákazníckych kampaní a zdieľať tento návrh v tíme.
- Universal Behavior Exchange: Podporná technológia umožňujúca publikovať údaje v rámci služby IBM Marketing Cloud a odoberať údaje z integrovaných aplikácií tretích strán.
- Social Audiences: Aplikácia umožňujúca vykonávať marketingové aktivity v sociálnych médiách, ktorá umožňuje zaraďovať konkrétnych príjemcov a súvisiace reklamy do sietí v sociálnych médiách na účely podpory predaja u konkrétnej skupiny príjemcov.
- IBM Marketing Cloud Orientation je základný, vzdelávací balík služby IBM Marketing Cloud. Poskytuje popis funkcií a schopností služby Marketing Cloud, ako aj úvod do služby Customer Engagement Model. Orientačný balík je zahrnutý v úvodnom predplatnom pre Marketing Cloud a mal by byť dokončený pred spustením vyžadovanej služby pri prechode na tento produkt (onboarding). Je ponúkaný ako samoobslužná služba a zahŕňa video a webové nahrávky.

Predplatné na túto službu IBM SaaS zahŕňa:

- a. Päť (5) Oprávnených užívateľov
- b. Desiat (10) aktívnych programov
- c. 250 tisíc Marketingových interakcií za mesiac, čiže celkovo 3 milióny Marketingových interakcií za rok
- d. Neobmedzený počet databázových záznamov
- e. Päť (5) tisíc Udaloostí kontaktovania príjemcov v sociálnych sieťach mesačne
- f. 200 tisíc Otvorení e-mailových správ mesačne
- g. Neobmedzený počet ukážok e-mailov. Ukážka e-mailu sa zaregistruje vždy, keď Zákazník odošle šablónu e-mailu do tejto súčasti s cieľom zobraziť ukážku.

Zákazníci môžu zakúpiť aj ďalšie oprávnenia pre Užívateľov, Marketingové interakcie a Otvorenia e-mailových správ.

## 2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

IBM Marketing Cloud B2B Standard pomáha marketingovým pracovníkom zaznamenávať, kvalifikovať a pestovať si potenciálnych zákazníkov, aby mohli lepšie zladíť marketing s predajom a zvýšiť obrat. Táto ponuka je k dispozícii ako predplatné a ako služba fakturovaná podľa používania. Táto ponuka služby IBM SaaS zahŕňa nasledujúce funkcie:

- Všetky funkcie poskytované ponukou IBM Marketing Cloud Standard
- Automatizácia marketingu
- Lead Nurturing: Vytvárajte marketingové kampane prostredníctvom nástroja na vizuálne zostavovanie kampaní; odosielajte automatizované správy alebo prejdite do programu rozvoja zákazníkov, ak potenciálny zákazník prejde do konkrétneho umiestnenia alebo vykoná konkrétnu akciu.
- Single Scoring Model: Hodnoťte zákazníkov a potenciálnych zákazníkov podľa nákupných kritérií, demografických kritérií a správania, ako napríklad návštevy webových stránok, odoslania formulárov a interakcia so správami, alebo na základe časových komponentov, vrátane aktuálnosti a frekvencie. Na základe hodnotení potom funkcie automatizácie marketingu vhodným spôsobom smerujú zákazníkov a potenciálnych zákazníkov.
- Customer Relationship Management (CRM) Integration: Integrácia so systémami CRM tretích strán vrátane systémov Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM a Sugar CRM.

Predplatné na túto službu IBM SaaS zahŕňa:

- a. Päť (5) Oprávnených užívateľov
- b. Desiat (10) aktívnych programov



- c. Jeden (1) hodnotiaci model
- d. Neobmedzený počet Marketingových interakcií
- e. 50 000 databázových záznamov
- f. Päť (5) tisíc Udaloostí kontaktovania príjemcov v sociálnych sieťach mesačne
- g. 200 tisíc Otvorení e-mailových správ mesačne
- h. Neobmedzený počet ukážok e-mailov. Ukážka e-mailu sa zaregistruje vždy, keď Zákazník odošle šablónu e-mailu do tejto súčasti s cieľom zobraziť ukážku.

Zákazníci môžu zakúpiť aj ďalšie oprávnenia pre Užívateľov, Databázové záznamy a Otvorenia e-mailových správ.

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

IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning je postavený na technológiách spoločnosti Allocadia, ktorá je partnerom IBM, pričom túto službu je možné zakúpiť ako samostatný produkt alebo na použitie so službami Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, Marketing Cloud Enterprise, Marketing Cloud B2B Enterprise, IBM Silverpop Engage alebo IBM Campaign. Táto ponuka je k dispozícii ako predplatné a ako služba fakturovaná podľa používania. Funkcie zahŕňajú:

- Planning: Vytvárajte a zdieľajte plány a zjednoťte firemnú stratégiu, predpovedajte návratnosť investícií a predvídate dopad zisk.
- Budgeting: Vytvárajte a spravujte globálne rozpočty v akejkoľvek mene bez ťažkopádnych odpojených tabuľkových hárkov a využívajte globálny, regionálny alebo produktový pohľad na vaše informácie.
- Performance: Vizualizujte, analyzujte a optimalizujte náklady; robte lepšie rozhodnutia pri prepájaní plánov a rozpočtov s marketingovými, finančnými a CRM údajmi.

Predplatné na túto službu IBM SaaS zahŕňa:

- Päť (5) Oprávnených užívateľov
- Jeden (1) konektor

V prípade, že Zákazník vyžaduje ďalších Oprávnených užívateľov nad rámec užívateľov poskytovaných so základnou službou, môže si zakúpiť službu IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users. V prípade, že Zákazník vyžaduje ďalšie Konektory na použitie so základnou službou, môže si zakúpiť službu IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector.

### 4. IBM Marketing Cloud Enterprise

Tento balík rozširuje schopnosti ponúkané balíkom Standard. Balík Enterprise zahŕňa oprávnenia na funkcie plánovania a tvorby rozpočtov poskytovaných s podporou spoločnosti Allocadia. Taktiež ponúka funkcie na správu vzťahov so zákazníkmi (CRM). Predplatelia balíka Enterprise získajú ďalšie oprávnenia pre Oprávnených užívateľov, ako aj oprávnenia pre väčší objem programových automatizačných úkonov, hodnotení a E-mailových správ. Predplatelia v rámci balíka Enterprise získajú aj ďalšie Marketingové interakcie. Táto ponuka je k dispozícii ako predplatné a ako služba fakturovaná podľa používania.

Predplatné na túto službu IBM SaaS zahŕňa:

- a. Desiat (10) Oprávnených užívateľov
- b. Neobmedzený počet aktívnych programov
- c. Neobmedzený počet databázových záznamov
- d. 750 tisíc Marketingových interakcií za mesiac, čiže celkovo 9 miliónov Marketingových interakcií za rok
- e. 25 tisíc Udaloostí kontaktovania príjemcov v sociálnych sieťach mesačne
- f. Neobmedzený počet modelov hodnotenia
- g. 400 tisíc Otvorení e-mailových správ mesačne
- h. Neobmedzený počet ukážok e-mailov. Ukážka e-mailu sa zaregistruje vždy, keď Zákazník odošle šablónu e-mailu do tejto súčasti s cieľom zobraziť ukážku.

Zákazníci môžu zakúpiť aj ďalšie oprávnenia pre Užívateľov, Marketingové interakcie a Otvorenia e-mailových správ.

## 5. IBM Marketing Cloud B2B Enterprise

Tento balík rozširuje funkcie ponúkané balíkom B2B Standard. Balík B2B Enterprise zahŕňa oprávnenia na funkcie plánovania a tvorby rozpočtov poskytovaných s podporou spoločnosti Allocadia. Predplatitelia balíka B2B Enterprise získajú ďalšie oprávnenia pre Oprávnených užívateľov, ako aj oprávnenia pre väčší objem programových automatizačných úkonov, hodnotení a E-mailových správ. Predplatitelia v rámci balíka B2B Enterprise získajú aj ďalšie Databázové záznamy. Táto ponuka je k dispozícii ako predplatená a ako služba fakturovaná podľa používania.

Predplatené na túto službu IBM SaaS zahŕňa:

- a. Desať (10) Oprávnených užívateľov
- b. Neobmedzený počet aktívnych programov
- c. Neobmedzený počet Marketingových interakcií
- d. 100 000 databázových záznamov
- e. 25 tisíc Udaloostí kontaktovania príjemcov v sociálnych sieťach mesačne
- f. Neobmedzený počet modelov hodnotenia
- g. 400 tisíc Otvorení e-mailových správ mesačne
- h. Neobmedzený počet ukážok e-mailov. Ukážka e-mailu sa zaregistruje vždy, keď Zákazník odošle šablónu e-mailu do tejto súčasti s cieľom zobrazit' ukážku.

Zákazníci môžu zakúpiť aj ďalšie oprávnenia pre Databázové záznamy a Otvorenia e-mailových správ.

## 6. IBM Marketing Cloud Social Audiences

IBM Marketing Cloud Social Audiences poskytuje marketingovým pracovníkom schopnosť zacieliť na zákazníkov prostredníctvom platených sociálnych médií. Zákazníci, ktorí si zakúpia niektorý z balíkov Marketing Cloud – Standard, B2B Standard, Enterprise alebo B2B Enterprise - získajú oprávnenia na špecifické objemy oprávnení Social Audiences. Oprávnenia Social Audiences sa môžu zakúpiť aj ako samostatný produkt. Táto ponuka je k dispozícii ako predplatená a ako služba fakturovaná podľa používania.

Predplatené na túto službu IBM SaaS zahŕňa:

- Pre Zákazníkov, ktorí si zakúpili niektorý z balíkov IBM Marketing Cloud Standard: 5 000 Udaloostí Kontaktovania mesačne.
- Pre Zákazníkov, ktorí si zakúpili niektorý z balíkov IBM Marketing Cloud Enterprise: 25 000 Udaloostí Kontaktovania mesačne.
- Zákazníci, ktorí si zakúpia ponuku Social Audiences nezávisle od predplatených ponúk IBM Marketing Cloud, si môžu zakúpiť Udaloosti Kontaktovania v balíkoch po päť (5) tisíc, 25 tisíc, 100 tisíc, 250 tisíc, 500 tisíc, jeden (1) milión, dva (2) milióny a päť (5) miliónov Udaloostí Kontaktovania.

## 7. IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send ponúka predplatiteľom služieb IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Enterprise a IBM Marketing Cloud B2B Enterprise nasledujúce funkcie. Služba Duplicate Message Send umožňuje Zákazníkom, ktorí si zakúpili službu IBM Marketing Cloud, prijímať presné kópie prispôsobených správ, ktoré sa posielajú zákazníkovi za účelom splnenia regulačných a zákonných požiadaviek, ako aj na účely auditu alebo iných funkcií sledovania. Služba Duplicate Message Send sa v súčasnosti vzťahuje len na e-mailové správy. Táto ponuka je k dispozícii ako predplatená. Predplatené tejto ponuky služby IBM SaaS zahŕňa:

- Neobmedzený počet odoslaných duplicitných správ

## 8. Ponuky služieb nastavenia

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services je kombinácia pridelenia a školenia, navrhnutá tak, aby užívateľom umožnila konfigurovať a maximálne využiť ponuky služieb Marketing Cloud Standard. Táto vzdialene poskytovaná služba je vyžadovaná pri zakúpení prvého predplatného na službu Marketing Cloud. Priradený odborný poradca prevedie Zákazníka procesom prechodu na využívanie tejto služby, ktorý pozostáva zo série vzdialených schôdzok a webových školiacich relácií. Služby prechodu na využívanie služby zahŕňajú pridelenie, konfiguráciu a nastavenie, školenie a Otázky a odpovede.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services je kombinácia pridelenia a školenia, navrhnutá tak, aby užívateľom umožnila konfigurovať a maximálne využiť ponuky služieb Marketing Cloud B2B Standard. Táto vzdialene poskytovaná služba je vyžadovaná pri zakúpení prvého predplatného na službu Marketing Cloud B2B Standard. Priradený odborný poradca prevedie organizácie procesom prechodu na využívanie tejto služby, ktorý pozostáva zo série vzdialených schôdzok a webových školiacich relácií. Služby prechodu na využívanie služby zahŕňajú pridelenie, konfiguráciu a nastavenie, školenie a Otázky a odpovede.
- Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services je služba školení, navrhnutá tak, aby užívateľom umožnila konfigurovať a maximálne využiť ponuku služby Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services. Táto vzdialene poskytovaná služba je vyžadovaná pri zakúpení prvého predplatného na službu Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services. Priradený školiteľ prostredníctvom série vzdialených schôdzok a zaznamenaných webových školiacich relácií prevedie organizáciu využívaním vylepšených zostáv a prispôbením riadiacich panelov. Služby prechodu na využívanie služby zahŕňajú pridelenie, konfiguráciu a nastavenie, školenie a Otázky a odpovede.
- IBM Marketing Cloud Enterprise Onboarding Services je kombinácia poskytovania služby a školení, navrhnutá tak, aby užívateľom umožnila konfigurovať a využívať ponuky služieb z balíka Marketing Cloud Enterprise. Tento vzdialene poskytovaný balík služieb si Zákazník musí zakúpiť pri zakúpení prvého predplatného služby Marketing Cloud Enterprise. Priradený odborný poradca prevedie Zákazníka procesom implementácie tejto služby, ktorý bude pozostávať z niekoľkých vzdialených schôdzí a záznamov z webových školení. Služby prechodu na využívanie služby zahŕňajú pridelenie, konfiguráciu a nastavenie, školenie a Otázky a odpovede.
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise Onboarding Services je kombinácia poskytovania služby a školení, navrhnutá tak, aby užívateľom umožnila konfigurovať a využívať ponuky služieb z balíka Marketing Cloud B2B Enterprise. Tento vzdialene poskytovaný balík služieb si Zákazník musí zakúpiť pri zakúpení prvého predplatného služby Marketing Cloud B2B Enterprise. Priradený odborný poradca prevedie Zákazníka procesom implementácie tejto služby, ktorý bude pozostávať z niekoľkých vzdialených schôdzí a záznamov z webových školení. Služby prechodu na využívanie služby zahŕňajú pridelenie, konfiguráciu a nastavenie, školenie a Otázky a odpovede.
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services je voliteľná ponuka pre predplatiteľov služby IBM Marketing Cloud, ktorí sa rozhodnú využívať funkciu Mobile Push. Táto ponuka zahŕňa maximálne tridsaťpäť (35) hodín vzdialene poskytovaných služieb, čo bude zahŕňať aktivity, ako sú nastavenie, poradenstvo, úvodná implementácia upozornení doručovaných bez vyžiadania a testovanie prijatia. Táto služba je k dispozícii aj pre predplatiteľov, ktorí si predplatili balík Standard alebo B2B Standard.
- Služba IBM Marketing Cloud Onboarding Service Upgrade je k dispozícii iba pre existujúcich predplatiteľov služby IBM Marketing Cloud, ktorí už dokončili implementáciu služby IBM Marketing Cloud alebo IBM Silverpop. Táto ponuka zahŕňa maximálne 10 hodín vzdialených poradenských služieb pre IBM Marketing Cloud. Priradený odborný poradca prevedie Zákazníka procesom implementácie služby IBM Marketing Cloud s cieľom umožniť užívateľom konfiguráciu a využívanie ponúk z balíkov Marketing Cloud. Služby implementácie zahŕňajú konfiguráciu a nastavenie, školenie a odpovede na otázky. Tento balík služieb nie je povinný, avšak sa odporúča v prípade týchto Zákazníkov: existujúci zákazníci, ktorí si zakúpili službu Marketing Cloud a ktorí prechádzajú na vyššie úrovne služby Marketing Cloud, existujúci zákazníci, ktorí si zakúpili službu Silverpop Engage a ktorí prechádzajú na balíky Marketing Cloud, a existujúci zákazníci s novým marketingovým personálom alebo divíziami, ktorí potrebujú poradenstvo pri implementácii v rámci existujúcej inštancie služby Marketing Cloud Zákazníka.

# Podmienky používania IBM – Zmluva o úrovni poskytovaných služieb

## Príloha B

IBM poskytuje nasledujúce schopnosti zmluvy SLA pre službu IBM SaaS. Zákazník berie na vedomie, že táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb nepredstavuje záruku.

### 1. Vymedzenie pojmov

- a. **Doba výpadku aplikácie** – predstavuje časové obdobie, počas ktorého užívateľa tých častí aplikačného rozhrania, ktoré sú hosťované na systémoch spoločnosti IBM, nemohli používať žiadne aspekty Služby, pre ktoré majú príslušné oprávnenia. Pre vylúčenie pochybností, za „Dobu výpadku“ sa nepovažuje obdobie, počas ktorého ľubovoľný užívateľ mohol používať ľubovoľný aspekt Služby, pre ktorý má príslušné oprávnenia.
- b. **Kredit za nedostupnosť** – znamená náprava, akú IBM poskytne za opodstatnenú Reklamáciu. Kredit za nedostupnosť sa uplatní vo forme dobropisu alebo zľavy z budúcej faktúry za registračné poplatky Služby.
- c. **Reklamácia** – predstavuje podanie reklamácie Zákazníkom adresovanej IBM v súlade so Zmluvou o úrovni poskytovaných služieb a v súvislosti s nesplnením Úrovne služieb za Zmluvný mesiac.
- d. **Zmluvný mesiac** – predstavuje každý celý mesiac počas obdobia merania, počnúc 0:00 Východného času USA v prvý deň daného mesiaca a končiac 23:59 Východného času USA v posledný deň daného mesiaca.
- e. **Výpadok spracovania údajov** – predstavuje časový úsek, počas ktorého služba nie je schopná zhromažďovať údaje prostredníctvom prvkov Služby určených na spracovanie údajov.
- f. **Doba výpadku** – predstavuje Výpadok aplikácie alebo Výpadok spracovania údajov. Doba výpadku zahŕňa tiež časové obdobie, počas ktorého služba IBM SaaS nedokáže posilať alebo prijímať údaje prostredníctvom prvkov spracovania vstupných údajov služby IBM SaaS. Doba výpadku nezahŕňa časový úsek, počas ktorého nie je služba IBM SaaS k dispozícii z dôvodu:
  - (1) Naplánovaný alebo oznámený výpadok z dôvodu údržby;
  - (2) udalostí alebo príčin, ktoré spoločnosť IBM nedokáže ovplyvniť (napr. prírodné katastrofy, výpadky internetu, núdzová údržba, konanie alebo nekonanie zo strany poskytovateľov internetových služieb alebo telekomunikačných operátorov, atď.);
  - (3) problémov spôsobených aplikáciami, zariadeniami alebo údajmi Zákazníka alebo tretej strany
  - (4) nesplnenia požiadaviek v oblasti konfigurácie systémov a podporovaných platforiem, ktoré sú vyžadované pri prístupe k Službe zo strany Zákazníka
  - (5) dodržania návrhov, špecifikácií a pokynov, ktoré IBM poskytol Zákazník alebo tretia strana v mene Zákazníka, zo strany IBM
- g. **Udalosť** – predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovanej služby.
- h. **Služba** – predstavuje službu IBM SaaS, na ktorú sa táto zmluva SLA vzťahuje.
- i. **Úroveň poskytovanej služby** – predstavuje nižšie definovaný štandard, na základe ktorého spoločnosť IBM meria úroveň služby, ktorú poskytuje podľa tejto SLA.

### 2. Kredity za nedostupnosť

- a. Na podanie Reklamácie musí Zákazník zaznamenať na oddelení technickej podpory spoločnosti IBM lístok podpory so závažnosťou 1 (v súlade s definíciou v časti Technická podpora) pre každú Udalosť v priebehu dvadsaťštyri (24) hodín od prvého zistenia, že daná Udalosť mala negatívny vplyv na používanie Služby Zákazníkom. Zákazník musí poskytnúť všetky vyžadované podrobné informácie o Udalosti a v primeranej miere pomôcť IBM pri diagnostike a riešení Udalosti.
- b. Zákazník musí podať Reklamáciu zaslaním žiadosti o Kredit za nedostupnosť najneskôr do troch (3) pracovných dní od uplynutia Zmluvného mesiaca, v ktorom sa vyskytol predmet tejto Reklamácie.

- c. Kredity za nedostupnosť sa udeľujú na základe trvania Doby výpadku meraného od času, kedy Zákazník nahlási, že bol prvýkrát ovplyvnený Dobou výpadku. Ak Zákazník nahlási Udalosť výpadku aplikácie súbežnú s Udalosťou výpadku spracovania údajov, spoločnosť IBM bude pokrývať za obdobia Doby výpadku považovať za jedno obdobie Doby výpadku, a nie za dve samostatné obdobia Doby výpadku. Za každú opodstatnenú Reklamáciu spoločnosť IBM udelí najvyšší možný Kredit za nedostupnosť na základe celkovej dosiahnutej Úrovne služieb za daný Zmluvný mesiac, ako je uvedené v tabuľke nižšie. IBM neudelí viacero Kreditov za nedostupnosť v súvislosti s rovnakou Udalosťou v priebehu jedného Zmluvného mesiaca.
- d. Celkový počet Kreditov za nedostupnosť udelených za ktorýkoľvek Zmluvný mesiac za žiadnych okolností nepresiahne 20 percent (20 %) jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku, ktorý Zákazník zaplatí spoločnosti IBM za poskytovanie Služby.

### 3. Úrovne služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca

Dostupnosť v priebehu Zmluvného mesiaca	Kredit za nedostupnosť (% Mesačného predplatného za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Reklamácie)
99% – 99,949%	2 %
98% – 98,999%	5 %
97 % – 97,999 %	10 %
Menej ako 97,000 %	20 %

Úroveň dostupnosti, ktorá sa vyjadří ako percento, sa vypočíta ako: (a) celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci mínus (b) celkový počet minút nedostupnosti v Zmluvnom mesiaci delené (c) celkovým počtom minút v Zmluvnom mesiaci.

Príklad: celkovo 50 minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 50 minút Doby výpadku = 43 150 minút <hr/> Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní)	= 2 % Kredit za nedostupnosť pre dosiahnutú Úroveň služieb na úrovni 99,884 %
---	---

### 4. Ďalšie informácie o tejto Zmluve o úrovni poskytovaných služieb

Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa vzťahuje iba na Zákazníkov IBM a nevzťahuje sa na žiadosti podané užívateľmi, hosťami, účastníkmi a povolenými pozvanými užívateľmi Služby ani na žiadne služby vo verzii beta alebo skúšobné služby poskytované IBM. Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa vzťahuje iba na Služby, ktoré sú v produkčnom používaní. Nevzťahuje sa na neprodukčné prostredia, ktoré okrem iného zahŕňajú testovacie prostredia, prostredia na zotavenie po havárii, prostredia na kontrolu kvality alebo vývojové prostredia.