

# IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS

## IBM Marketing Cloud

Pogoje uporabe ("pogoji uporabe") sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("splošni pogoji"), ki so na voljo na naslednjem naslovu URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V primeru navzkrižja med splošnimi pogoji in pogoji posebne ponudbe SaaS prevladajo slednji. Naročnik z naročilom ali uporabo ponudbe IBM SaaS oziroma dostopanjem do nje soglaša s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ali IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, karkoli je ustrezno ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbo.

### 1. IBM SaaS

Za naslednje ponudbe IBM SaaS veljajo ti pogoji posebne ponudbe 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. Metrike zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z eno od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je določeno v transakcijskem dokumentu:

- a. **Dostop** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Dostop je pravica do uporabe platforme IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti eno samo pooblastilo za dostop, da lahko med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu, uporablja ponudbo IBM SaaS.
- b. **Pooblaščen uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti ločena namenska pooblastila za vsakega posameznega pooblaščenega uporabnika, ki dostopa do storitve IBM SaaS na kakršenkoli posreden ali neposreden način (na primer prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje) in prek kakršnikoli sredstev. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vse pooblaščen uporabnike z dodeljenim dostopom do ponudbe IBM SaaS med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- c. **Povezava** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Povezava pomeni povezavo baze podatkov, aplikacije, strežnika ali katerekoli druge naprave s ponudbo IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije skupno število povezav, ki so bile vzpostavljene ali so vzpostavljene s ponudbo IBM SaaS med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

- d. **Zapis baze podatkov** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Zapis baze podatkov je zbirka polj v bazi podatkov, ki se nanašajo na eno samo entiteto, in do katere je mogoče dostopati kot do ene same enote. Vsako pooblastilo tisoč zapisov baze podatkov predstavlja tisoč zapisov baze podatkov. Pridobiti je treba zadostna pooblastila tisoč zapisov baze podatkov za pokritje skupnega števila zapisov baze podatkov, ki so na voljo za obdelavo v ponudbi IBM SaaS med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- e. **Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja v povezavi z IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsa sodelovanja.
- f. **Dogodek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Pooblastila za dogodke so osnovana na številu pojavov določenega dogodka, ki je povezan z uporabo IBM SaaS. Pooblastila za dogodke so posebna za IBM SaaS in vrste dogodka ni mogoče menjati, izmenjati ali združiti z drugimi pooblastili za dogodke druge IBM SaaS ali vrste dogodka. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vse dogodke, do katerih pride v obdobju merjenja, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ("PoE", Proof of Entitlement) ali transakcijskem dokumentu.
- Pri pridobivanju pooblastil dogodkov se kot dogodek šteje naslednje:
- (1) Trženjska interakcija  
Trženjska interakcija je dohodna ali odhodna stična točka/komunikacija. Primeri takšne komunikacije so e-poštno sporočilo, mobilno potisno obvestilo, sporočilo aplikacije naprave, vsebina v brskalnikih, družabni vtis in cilj oglasa. Ti so lahko povezani z anonimnimi ali znanimi obiskovalci ali strankami.
  - (2) Odpiranja Email Insights  
Odpiranje Email Insights je zabeleženo vsakič, ko prejemnik prejme e-pošto od naročnika in odpre e-poštno sporočilo.
  - (3) Stik  
Stik je dogodek, povezan s pošiljanjem ID-ja stika v ustrezno družabno platformo prek funkcije Social Audiences.
- g. **Primerek** – je merska enota, na podlagi katere si je mogoče zagotoviti IBM SaaS. Primerek je dostop do določene konfiguracije storitve IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek ponudbe IBM SaaS, za katerega sta omogočena dostop in uporaba v meritvenem obdobju, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.

### 3. Stroški in zaračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za ponudbo IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu.

#### 3.1 Stroški nastavitve

Za enkratni strošek začetne nastavitve veljajo cene in določbe zaračunavanja, navedene v transakcijskem dokumentu. Glede na izbrano osnovno ponudbo IBM SaaS bo ustrezna obvezna storitev nastavitve naročniku omogočala uporabo izbrane ponudbe IBM SaaS. Na voljo so naslednje storitve nastavitve:

- 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

Za naslednjo storitev nastavitve veljajo cene in določbe zaračunavanja, navedene v transakcijskem dokumentu ob naročilu pooblastil pooblaščenega uporabnika za IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users:

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services

### 3.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na podlagi sorazmernega deleža.

### 3.3 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba ponudbe IBM SaaS med obdobjem merjenja presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti (PoE), se naročniku zaračuna presežek, kot je določeno v transakcijskem dokumentu.

Naročniku bodo zaračunani stroški za presežke za nazaj vsak mesec po ceni za presežke, navedeni v dokazilu o upravičenosti, ko bo prvič dosežen skupni zbir. Takšni presežki zapadejo v plačilo poleg osnovnega mesečnega stroška za pooblastila.

Če je naročniško obdobje daljše od 12 mesecev, temelji zbirno skupno število pooblastil na 12 mesečnih obdobjih merjenja. Zbirno skupno število bo po 12. mesečnem obdobju merjenja ponastavljeno na nič. Stroški presežka za naslednjih 12 mesečnih obdobj merjenja bodo v plačilo zapadli šele, ko bo dejanska poraba interakcij preseгла skupno število pooblaščenih interakcij v zbirni obliki za takšnih 12 mesečnih obdobj merjenja.

Pri naročnikih, ki izkoriščajo obdobja spodbujanja povečevanja odziva strank, se vsako obdobje obravnava na enak način kot naročniško obdobje in veljajo enaka načela.

Če je naročniško obdobje krajše od 12 mesecev ali v naročniškem obdobju ostane manj kot 12 mesečnih obdobj, bo število preostalih mesečnih pooblastil v naročnini uporabljeno za skupno število pooblaščenih interakcij v zbirni obliki.

#### a. 1. primer:

Naročnik ima 12-mesečno naročniško obdobje in je pridobil 10 dodatnih pooblaščenih uporabnikov v okviru pooblastila IBM Marketing Cloud Additional User. Če naročnik pred koncem 12-mesečnega naročniškega obdobja omogoči več kot 10 pooblaščenih uporabnikov, mu bo naslednji mesec izstavljen račun za presežno količino in v naslednjih mesecih do konca naročniškega obdobja bo vsa poraba zaračunana za nazaj.

#### b. 2. primer:

Naročnik ima triletno naročniško obdobje in je pridobil 10 dodatnih pooblaščenih uporabnikov v okviru pooblastila IBM Marketing Cloud Additional User. Če naročnik pred koncem prvega 12-mesečnega obdobja omogoči več kot 10 pooblaščenih uporabnikov, mu bo naslednji mesec izstavljen račun za presežno količino in vsa poraba do konca 12-mesečnega obdobja. Na koncu vsakega 12-mesečnega obdobja bo števec porabe ponastavljen. Če naročnik pred koncem naslednjega 12-mesečnega obdobja omogoči več kot 10 pooblaščenih uporabnikov, mu bo v naslednjem mesecu izstavljen račun za presežno količino in vsa poraba v naslednjih mesecih bo zaračunana za nazaj, dokler števec porabe ne bo ponastavljen oziroma dokler ne poteče preostali del naročniškega obdobja.

### 3.4 Stroški na podlagi uporabe

Naročniku se uporaba naslednjih ponudb obračuna glede na uporabo, pri čemer se uporaba ponudb IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud Social Audiences in IBM Marketing Cloud Enterprise meri na podlagi 1.000 dogodkov, uporaba ponudb IBM Marketing Cloud B2B Standard in IBM Marketing Cloud B2B Enterprise se meri v prirastih po 10.000 zapisov baze podatkov in uporaba ponudbe IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens se meri v prirastih po 100.000 dogodkov. Naročniku se zaračuna količina dogodkov ali zapisov baze podatkov, kot je primerno, ki jo porabi vsak mesec, in sicer po ceniku, navedenem v transakcijskem dokumentu.

## 4. Možnosti podaljšanja naročniškega obdobja za ponudbo IBM SaaS

Naročniško obdobje na ponudbo IBM SaaS se začne z dnem, ko IBM obvesti naročnika, da ima na voljo dostop do ponudbe IBM SaaS, kot je opisano v dokazilu o upravičenosti (PoE). V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se naročnina na IBM SaaS podaljša samodejno, se nadaljuje na podlagi neprekinjene uporabe, ali se konča ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na ponudbo IBM SaaS samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti (PoE), razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj devetdeset (90) dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bo ponudba IBM SaaS neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje 90-dnevnega predhodnega pisnega obvestila o odpovedi. Ponudba IBM SaaS bo na voljo do konca koledarskega meseca po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja.

## 5. Tehnična podpora

Tehnična podpora je v času naročniškega obdobja zagotovljena za IBM SaaS in podporno programsko opremo (kar je ustrezno). Taka tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena ponudba.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	<b>Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve:</b> Nedelovanje funkcije, ki je nujna za poslovanje, ali izpad nujno potrebnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in pomeni nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	<b>Velik vpliv na poslovanje:</b> Uporaba poslovne funkcije storitve ali delovanja storitve je zelo omejena in naročniku grozi, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
3	<b>Manjši vpliv na poslovanje:</b> Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
4	<b>Minimalen vpliv na poslovanje:</b> Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas od ponedeljka do petka

## 6. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

### 6.1 Podporna programska oprema

Če je podporni programski opremi v času namestitve ali prenosa priložena ločena licenčna pogodba (na primer IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs ("ILAN") oziroma licenčna pogodba podjetja IBM ali tretje osebe), je potrebno pri uporabi upoštevati določila take ločene pogodbe. Če podporni programski opremi ni priložena nobena druga licenčna pogodba, potem veljajo ti pogoji uporabe.

### 6.2 Varstvo podatkov EU

Če naročnik osebne podatke da na voljo v ponudbi IBM SaaS, se v okviru razmerja med IBM-om in naročnikom šteje naročnik kot edini upravljavec osebnih podatkov, pri čemer naročnik imenuje IBM za obdelovalca, ki bo obdeloval takšne osebne podatke (izrazi so definirani v Direktivi 95/46/ES). IBM bo takšne osebne podatke obdeloval le v obsegu, ki je potreben za zagotavljanje ponudbe IBM SaaS v skladu s temi pogoji uporabe. IBM bo smiselno sodeloval z naročnikom pri naročnikovem izpolnjevanju vseh zakonskih zahtev, vključno z zagotavljanjem dostopa do osebnih podatkov naročniku. Naročnik soglaša, da IBM vsebino, ki je dana na voljo ponudbi IBM SaaS, vključno z morebitnimi osebnimi podatki, lahko posreduje prek državnih meja k IBM-u v Združenih državah Amerike. Če IBM spremeni način obdelave ali varstva osebnih podatkov in ta sprememba povzroči, da naročnik ne deluje v skladu s pristojnimi zakoni o varstvu podatkov, lahko naročnik odpove trenutno obdobje naročnine za zadevno ponudbo IBM SaaS, tako da v tridesetih (30) dneh od prejema IBM-ovega obvestila o spremembi o tem pisno obvesti IBM.

### 6.3 Izpeljane lokacije prejemanja storitev

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki jih naročnik navede kot lokacije prejemanja storitev iz ponudbe IBM SaaS. IBM obračuna davke na podlagi poslovnega naslova, ki ga je naročnik navedel pri naročilu ponudbe IBM SaaS kot primarno lokacijo uporabe storitev, razen če naročnik IBM-u

posreduje dodatne informacije o tem. Naročnik je odgovoren, da posodablja takšne informacije in IBM-u sporoči morebitne spremembe.

#### **6.4 Skladnost z dogovorom o varnem ravnanju z osebnimi podatki**

IBM pri zbiranju, uporabi in hranjenju informacij, zbranih iz Evropske unije, deluje v skladu z načeli varnega pristana med ZDA in EU, kot jih je izdalo Ministrstvo za trgovino Združenih držav. Več informacij o varnem ravnanju z osebnimi podatki ali IBM-ova izjava o potrdilu je na voljo na naslovu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

#### **6.5 Distribucijski sezname**

Naročnik v okviru ponudbe IBM SaaS ne bo uporabljal distribucijskih seznamov, ki bi vključevali osebe, ki niso privolile v vključitev na takšen seznam za namen prejemanja e-poštnih sporočil specifično od naročnika, razen če ima naročnik obstoječo poslovno ali osebno povezavo s takšnimi osebami. Uporaba seznamov ali podatkov, ki so bili generirani s pridruženimi trženjskimi praksami, je v vseh primerih izrecno prepovedana. Naročnik mora v vsakem sporočilu vključiti veljaven mehanizem za izključitev iz seznama.

#### **6.6 Nadaljnja prodaja ni dovoljena**

Naročnikova uporaba ponudbe IBM SaaS je omejena na naročnika. Naročnik ponudbe IBM SaaS ne bo prodal naprej ali drugim ponudnikom (razen zaposlenim in pogodbenikom, ki delajo za naročnika) zagotovil dostopa do ponudbe IBM SaaS brez IBM-ovega predhodnega pisnega soglasja.

#### **6.7 Mobilna potisna sporočila**

Dogodki trženjskih interakcij, povezani z mobilnimi potisnimi obvestili, vključujejo preprosta potisna obvestila, preprosta potisna obvestila v aplikacijah, obogatena obvestila in obvestila za nabiralnik. Preprosta potisna obvestila, preprosta potisna obvestila v aplikacijah in obogatena obvestila se štejejo kot ena trženjska interakcija na napravo ob času pošiljanja. Obvestila za nabiralnik se štejejo kot ena trženjska interakcija za vsak ključ aplikacije, v katero so poslana.

Izračun trženjskih interakcij, povezanih z mobilnimi potisnimi obvestili, vključuje število mobilnih potisnih obvestil, poslanih v naprave z nastavljenim izklopom prejemanja potisnih obvestil in število mobilnih potisnih obvestil, poslanih v naprave po odstranitvi aplikacije. IBM bo redno uporabljal storitve povratnih informacij Apple in Google ter bo posodabljal potisna obvestila, poslana glede na odstranitve namestitve. Naročnik je dolžan določiti zahtevano število pooblastil dogodkov za trženjske interakcije, vključno s potisnimi obvestili.

#### **6.8 Pošiljanje podvojenih sporočil**

Pošiljanje podvojenih sporočil je dodatna naročniška funkcija, omogočena na organizacijski ravni. Naročnik lahko funkcijo vklaplja ali izklaplja. Vneseni e-poštni naslovi, za katere naročnik želi, da prejemajo podvojena sporočila, bodo vneseni kot naslov "skp" in prejemnikom e-poštnega sporočila ne bodo vidna. Prejemnike podvojenih sporočil naročnika je mogoče spremeniti. Če podvojeno e-poštno sporočilo ne more biti dostavljeno na e-poštne naslove, navedene pod naslov "skp", IBM ne bo mogel ponovno poslati podvojenega e-poštnega sporočila.

#### **6.9 Hranjenje podatkov**

Posamezni podatkovni elementi ponudbe IBM SaaS bodo na voljo v okviru IBM SaaS v naslednji obliki: e-poštna sporočila in vsebina, neuporabljene ali neaktivne baze podatkov in predloge – 450 dni; spletno sledenje za poznane obiskovalce – 180 dni; spletno sledenje za anonimne obiskovalce – 30 dni; in univerzalna vedenja – 180 dni ("obdobje hranjenja podatkov"). Ti podatkovni elementi se lahko odstranijo iz IBM-ovega omrežja in sistemov, ko obdobje hranjenja podatkov izteče; v vsakem primeru IBM lahko uniči vse kopije teh podatkovnih elementov in morebitne druge naročnikove podatke po tridesetih (30) dneh od prekinitve ali izteka naročniškega obdobja. Naročnik bo obdržal varnostne kopije celotne vsebine, zagotovljene za uporabo v povezavi s ponudbo IBM SaaS.

#### **6.10 Obvestila glede programske kode drugih ponudnikov**

IBM SaaS vključuje naslednjo programsko kodo, ki je ni dovoljeno uporabljati za zlonamerne namene: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson in packtag.

#### **6.11 Različice, ki niso v angleškem jeziku**

Naročnik razume in se strinja, da sta dostop do in uporaba katerekoli različice ponudbe IBM SaaS, ki ni v angleškem jeziku, lahko odvisna od funkcionalnosti zunanjega tehnološkega partnerja, translations.com, za prevajanje uporabniškega vmesnika. Pri uporabi različic ponudbe IBM SaaS, ki niso v angleškem

jeziku, lahko uporabniški vmesnik ponudbe IBM SaaS nešifrirano prenese naročnikove podatke in katerokoli vsebino, dostopno prek uporabniškega vmesnika ponudbe IBM SaaS, prek sistemov translations.com, ki so namenjeni ponudbi IBM SaaS za namene prevajanja uporabniškega vmesnika na zahtevo naročnika.

## Dodatek A

IBM Marketing Cloud, platforma za digitalno trženje v oblaku, omogoča tržnim podjetjem, da dosežejo donosnost naložb (ROI) prek naslednjih ključnih zmogljivosti:

- Zasnova in avtomatizacija konsistentnih izkušenj prek e-poštne, mobilne, spletne in družbene kanale.
- Uporaba analitike za pospeševanje trženjskih odločitev in sodelovanja strank.
- Izboljšanje donosnosti naložb (ROI) prek platforme za digitalno trženje v oblaku, ki se integrira z drugimi viri podatkov stranke in aplikacijami.

Ponudba IBM Marketing Cloud vključuje naslednje nove pakete in storitve z rešitvami, ki se preslikajo v potrebe tržnih podjetij, da poenostavijo postopek nakupa.

### 1. IBM Marketing Cloud Standard

Ponudba IBM Marketing Cloud Standard pomaga tržnim podjetjem bolje razumeti vedenje strank in omogočiti personalizirane interakcije z večjo hitrostjo pretvorbe. Ta ponudba je na voljo na podlagi naročnine in plačila glede na uporabo.

- Marketing Database: zbiranje obsežnih podatkov strank v enem viru in njihova uporaba za avtomatizirane kampanje in personalizirano komunikacijo.
- Segmentation: uporaba podatkov o vedenju, profilih in preferencah ter drugih podatkov za poizvedovanje in omejitve ciljnega občinstva. Izbirno je mogoče te poizvedbe segmentacije integrirati s trženjskimi strategijami za zagotavljanje izredno zanimive, personalizirane vsebine ciljnemu občinstvu.
- Content Builder: intuitivni spletni urejevalnik, ki omogoča ustvarjanje in urejanje vsebine v aplikaciji, z dostopom 'pokaži-in-klikni' do funkcij, kot so sledenje povezavam, personalizacija, dinamična vsebina in še več.
- Dynamic Content: neposredna izdelava sporočil v telesu sporočila, ki so relevantna za posamezno stranko, z uporabo intuitivnega vmesnika 'pokaži-in-klikni'.
- A/B Testing: pošiljanje preskusne e-pošte za preizkušanje vrstice zadeve, imena pošiljatelja ali elementov vsebine; ugotavljanje, kateri element ima najboljši odziv, in pošiljanje najboljše e-pošte stikom.
- Email: ustvarjanje in pošiljanje e-pošte z vsebino, ki je relevantna in zanimiva.
- Mobile Push: dostava personaliziranih sporočil z združevanjem podatkov mobilne aplikacije in obogatene informacije o profilu porabnika.
- Social Share: skupna raba trženjskih e-poštne sporočil v družbenih omrežjih in izdelava podrobnih rezultatov poročila.
- Progressive Forms: zmanjšanje opustitve obrazcev in izdelava profila stika skozi čas, s progresivnimi spletnimi obrazci, ki kažejo različna vprašanja vsakič, ko stik obiše spletno mesto ali pristajalno stran.
- Digital Behavior Tracking: spremljanje, kako poteka interakcija med naročnikom in stiki prek spleta, na primer prek izračunov, klepetov v živo, družabnih gumbov in še več; uporaba teh vedenj dogodkov za spletno sledenje po meri za namen premeščanja stika v trženjski program ali model vedenjskega točkovanja.
- Landing Page: dostop 'pokaži-in-klikni' za ustvarjanje strani, značilnih za kampanjo, in spletnih obrazcev po meri.
- Behavioral Analytics: spreminjanje rezultatov e-pošte za ugotavljanje trendov in segmentov ciljnih strank; določanje segmentov strank in izbira metrike za ustvarjanje poročil z več zavijki in tabelami ter nato spreminjanje poročil z dodajanjem ali odstranjevanjem polj, spreminjanjem metrike ter razvrščanjem in razporejanjem stolpcev.
- Campaign Reports: ustvarjanje zbirnih in podrobnih informacij za poročanje o e-pošti, ki se pošilja strankam. Metrika za poročanje vključuje odprtja, pretvorbe, obogatene medije, posredovanja in dostop do podatkov o številu klikov.

- Email Insights: uporabnikom omogoča predogled videza in občutka e-pošte z več različnimi odjemalci elektronske pošte ter sledenje uporabi odjemalcev elektronske pošte v poštnih seznamih, kar pomaga optimizirati programe za elektronsko pošto za določene naprave in odjemalce elektronske pošte, ki jih naročniki uporabljajo. Aplikacija Email Insights vključuje tehnološke komponente, ki jih zagotavlja podjetje Litmus.
- Journey Designer: orodje za vizualno oblikovanje, s katerim tržniki lahko sodelujejo med seboj, zarišejo pot stranke in jo dajo v skupno rabo z ekipo.
- Universal Behavior Exchange: podporna tehnologija, s katero naročniki v oblaku IBM Marketing Cloud lahko objavljajo podatke in se naročajo na podatke integriranih aplikacij drugih ponudnikov.
- Social Audiences: aplikacija za trženje prek družabnih medijev, s katero naročniki za namene oglaševanja pri določenem ali sorodnem občinstvu lahko pošiljajo oglase za določena občinstva in sorodne oglase v omrežja družabnih medijev.
- IBM Marketing Cloud Orientation je osnovni izobraževalni paket za ponudbo IBM Marketing Cloud. Zagotavlja podroben opis funkcij in zmogljivosti ponudbe Marketing Cloud ter uvod v model Customer Engagement Model. Orientacijski paket vključuje začetno naročnino za ponudbo Marketing Cloud in ga je treba dokončati pred začetkom zahtevane storitve uvajanja. Paket je na voljo kot samopostrežna ponudba ter vključuje videoposnetke in spletne posnetke.

V naročnino za to ponudbo IBM SaaS je vključeno naslednje:

- a. pet (5) pooblaščenih uporabnikov;
- b. deset (10) aktivnih programov;
- c. dvesto petdeset (250) tisoč trženjskih interakcij mesečno za skupno tri (3) milijone trženjskih interakcij, ki jih je mogoče porabiti na leto;
- d. neomejeno število zapisov baze podatkov;
- e. pet (5) tisoč dogodkov stika Social Audiences mesečno;
- f. dvesto (200) tisoč odpiranj Email Insights mesečno; in
- g. neomejeno število predogledov e-pošte. 'Predogled e-pošte' je zabeležen vsakič, ko naročnik tej funkciji predloži predlogo e-pošte v predogled.

Naročniki lahko pridobijo dodatne količine uporabnikov, trženjskih interakcij in odpiranj Email Insights.

## 2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

IBM Marketing Cloud B2B Standard pomaga tržnim podjetjem pri zajemanju, kvalificiranju in gojenju razmerij s potencialnimi strankami z namenom boljše uskladitve trženja s prodajo za večji prihodek. Ta ponudba je na voljo na podlagi naročnine in plačila glede na uporabo. Ta ponudba IBM SaaS vključuje naslednje funkcije:

- Vse funkcije v okviru ponudbe IBM Marketing Cloud Standard
- Avtomatizacija trženja
- Lead Nurturing: ustvarjanje trženjskih kampanj prek graditelja vizualnih kampanj; pošiljanje avtomatiziranih sporočil ali vnos v program za gojenje razmerij s potencialnimi strankami, ko se potencialna stranka usmeri na neko trženjsko pot ali izvede določeno dejanje.
- Single Scoring Model: razvrščanje strank in možnih kupcev na podlagi kriterijev nakupovanja, demografskih podatkov in vedenja, kot so obiski spletnih mest, pošiljanje obrazcev in interakcija prek sporočil, ali na podlagi časovnih komponent, vključno s kratko časovno oddaljenostjo in pogostostjo. Na osnovi točkovanja funkcije avtomatiziranega trženja preusmerijo stranke in možne kupce v ustrezno nadaljnjo obravnavo.
- Customer Relationship Management (CRM) Integration: integracija s sistemi za upravljanje odnosov s strankami (CRM) drugih ponudnikov, kot so Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM in Sugar CRM.

V naročnino za to ponudbo IBM SaaS je vključeno naslednje:

- a. pet (5) pooblaščenih uporabnikov;
- b. deset (10) aktivnih programov;
- c. en (1) model točkovanja;



- d. neomejeno število trženjskih interakcij;
- e. petdeset (50) tisoč zapisov baze podatkov;
- f. pet (5) tisoč dogodkov stika Social Audiences mesečno;
- g. dvesto (200) tisoč odpiranj Email Insights mesečno; in
- h. neomejeno število predogledov e-pošte. 'Predogled e-pošte' je zabeležen vsakič, ko naročnik tej funkciji predloži predlogo e-pošte v predogled.

Naročniki lahko pridobijo dodatne količine uporabnikov, zapisov baze podatkov in odpiranj Email Insights.

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

Ponudbo IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning zagotavlja podjetje Allocadia, IBM-ov zunanji partner, in jo je mogoče kupiti kot samostojni izdelek ali za uporabo s ponudbami Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, Marketing Cloud Enterprise, Marketing Cloud B2B Enterprise, IBM Silverpop Engage ali IBM Campaign. Ta ponudba je na voljo na podlagi naročnine in plačila glede na uporabo. Funkcije vključujejo:

- Načrtovanje: ustvarjanje in skupna raba načrtov za uskladitev poslovne strategije, napoved donosnosti naložbe ali predvidevanje vpliva na prihodek.
- Načrtovanje proračuna: ustvarjanje in upravljanje globalnih proračunov v poljubni valuti brez nerodnih, nepovezanih preglednic (na globalni/regionalni ravni ali usmerjeno v produkt).
- Zmogljivost: vizualizacija, analiza in optimizacija porabe; sprejemanje pametnejših odločitev pri povezovanju načrtov in proračunov s podatki CRM ter finančnimi in trženjskimi podatki.

V naročnino na to ponudbo IBM SaaS je vključeno naslednje:

- pet (5) pooblaščenih uporabnikov;
- en (1) spojnik.

Če naročnik poleg uporabnikov, zagotovljenih v osnovni storitvi, potrebuje dodatne pooblašcene uporabnike, lahko pridobi ponudbo IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users. Če naročnik potrebuje dodatne spojnike, ki jih želi uporabiti z osnovno storitvijo, lahko pridobi ponudbo IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector.

### 4. IBM Marketing Cloud Enterprise

Ta paket temelji na zmogljivostih, ponujenih v paketu Standard. Paket Enterprise vključuje pooblastilo za zmogljivosti načrtovanja in načrtovanja proračuna s tehnologijo Allocadia. Vključuje tudi zmogljivosti upravljanja odnosov s strankami (CRM). Naročniki v paketu Enterprise prejmejo dodatne pooblašcene uporabnike in količine za večjo uporabo za avtomatizacijo programov, točkovanje in aplikacijo Email Insights. Naročniki v okviru paketa Enterprise prav tako prejmejo več trženjskih interakcij. Ta ponudba je na voljo na podlagi naročnine in plačila glede na uporabo.

V naročnino na to ponudbo IBM SaaS je vključeno naslednje:

- a. deset (10) pooblaščenih uporabnikov;
- b. neomejeno število aktivnih programov;
- c. neomejeno število zapisov baze podatkov;
- d. sedemsto petdeset (750) tisoč trženjskih interakcij mesečno za skupno devet (9) milijonov trženjskih interakcij, ki jih je mogoče porabiti na leto;
- e. petindvajset (25) tisoč dogodkov stika Social Audiences mesečno;
- f. neomejeno število modelov točkovanja;
- g. štiristo (400) tisoč odpiranj Email Insights mesečno; in
- h. neomejeno število predogledov e-pošte. 'Predogled e-pošte' je zabeležen vsakič, ko naročnik tej funkciji predloži predlogo e-pošte v predogled.

Naročniki lahko pridobijo dodatne količine uporabnikov, trženjskih interakcij in odpiranj Email Insights.

## 5. IBM Marketing Cloud B2B Enterprise

Ta paket temelji na zmogljivostih, ponujenih v paketu B2B Standard. Paket B2B Enterprise vključuje pooblastilo za zmogljivosti načrtovanja in načrtovanja proračuna s tehnologijo Allocadia. Naročniki v paketu B2B Enterprise prejmejo dodatne pooblaščen uporabnike in količine za večjo uporabo za avtomatizacijo programov, točkovanje in aplikacijo Email Insights. Naročniki v okviru paketa B2B Enterprise prav tako prejmejo več zapisov baze podatkov. Ta ponudba je na voljo na podlagi naročnine in plačila glede na uporabo.

V naročnino na to ponudbo IBM SaaS je vključeno naslednje:

- a. deset (10) pooblaščenih uporabnikov;
- b. neomejeno število aktivnih programov;
- c. neomejeno število trženjskih interakcij;
- d. sto (100.000) tisoč zapisov baze podatkov;
- e. petindvajset (25) tisoč dogodkov stika Social Audiences mesečno;
- f. neomejeno število modelov točkovanja;
- g. štiristo (400) tisoč odpiranj Email Insights mesečno; in
- h. neomejeno število predogledov e-pošte. 'Predogled e-pošte' je zabeležen vsakič, ko naročnik tej funkciji predloži predlogo e-pošte v predogled.

Naročniki lahko pridobijo dodatne količine zapisov baze podatkov in odpiranj Email Insights.

## 6. IBM Marketing Cloud Social Audiences

IBM Marketing Cloud Social Audiences tržnikom zagotavlja možnost ciljnega oglaševanja za stranke prek plačljivih družabnih medijev. Naročniki, ki pridobijo pakete Marketing Cloud – Standard, B2B Standard, Enterprise ali B2B Enterprise so upravičeni do količin za uporabo ponudbe Social Audiences. Ponudbo Social Audiences je mogoče pridobiti tudi kot samostojni izdelek. Ta ponudba je na voljo na podlagi naročnine in plačila glede na uporabo.

V naročnino na to ponudbo IBM SaaS je vključeno naslednje:

- Za naročnike, ki so pridobili enega od paketov IBM Marketing Cloud Standard: pet (5) tisoč dogodkov stika mesečno.
- Za naročnike, ki so pridobili enega od paketov IBM Marketing Cloud Enterprise: petindvajset (25) tisoč dogodkov stika mesečno.
- Naročniki, ki so ponudbo Social Audiences pridobili neodvisno od naročnine na ponudbe IBM Marketing Cloud, imajo možnost pridobiti dogodke stika v stopnjah po pet (5) tisoč, petindvajset (25) tisoč, sto (100) tisoč, dvesto petdeset (250) tisoč, petsto (500) tisoč, en (1) milijon, dva (2) milijona in pet (5) milijonov dogodkov stika.

## 7. IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send naročnikom ponudb IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Enterprise in IBM Marketing Cloud B2B Enterprise nudijo naslednje zmogljivosti. Funkcija pošiljanja podvojenih sporočil naročniku na ponudbe IBM Marketing Cloud omogoča prejemanje popolnoma enakih kopij prilagojenih sporočil, ki jih je poslal svojim strankam za odobritve, preverjanja skladnosti, nadzorovanje ali druge vrste sledenja. Funkcija pošiljanja podvojenih sporočil trenutno velja le za e-poštna sporočila. Ta ponudba je na voljo kot naročnina. V naročnino na to ponudbo IBM SaaS je vključeno naslednje:

- Neomejeno pošiljanje podvojenih sporočil

## 8. Ponudbe storitve nastavitve

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services združuje zagotavljanje in usposabljanje, ki sta zasnovana tako, da uporabnikom omogočata konfiguriranje in uporabo ponudb v okviru ponudbe Marketing Cloud Standard. Ta storitev, ki je na voljo oddaljeno, se zahteva z začetno naročnino za ponudbo Marketing Cloud. Naročnikom je dodeljen svetovalec za uvajanje, ki jih vodi skozi postopek uvajanja s pomočjo številnih oddaljenih sestankov in posnetkov sej spletnega učenja. Storitve uvajanja vključujejo zagotavljanje, konfiguracijo in nastavitve, usposabljanje ter vprašanja in odgovore.

- IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services združuje zagotavljanje in usposabljanje, ki sta zasnovana tako, da uporabnikom omogočata konfiguriranje in uporabo ponudb v okviru ponudbe Marketing Cloud B2B Standard. Ta storitev, ki je na voljo oddaljeno, se zahteva z začetno naročnino za ponudbo Marketing Cloud B2B Standard. Organizacijam je dodeljen svetovalec za uvajanje, ki jih vodi skozi postopek uvajanja s pomočjo številnih oddaljenih sestankov in posnetkov sej spletnega učenja. Storitve uvajanja vključujejo zagotavljanje, konfiguracijo in nastavitev, usposabljanje ter vprašanja in odgovore.
- Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services je storitev usposabljanja, ki je zasnovana tako, da omogoča uporabnikom konfiguriranje in uporabo ponudb v okviru ponudbe IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning. Ta storitev, ki je na voljo oddaljeno, se zahteva ob nakupu ponudbe IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users. Organizacijam je dodeljen svetovalec za usposabljanje, ki jim pomaga pri uporabi izboljšane prilagoditve poročil in nadzorne plošče s pomočjo številnih oddaljenih sestankov in posnetkov sej spletnega učenja prek spleta. Storitve uvajanja vključujejo zagotavljanje, konfiguracijo in nastavitev, usposabljanje ter vprašanja in odgovore.
- IBM Marketing Cloud Enterprise Onboarding Services združuje zagotavljanje in usposabljanje, ki sta zasnovana tako, da uporabnikom omogočata konfiguriranje in uporabo ponudb v okviru paketa Marketing Cloud Enterprise. Ta paket storitev, ki je na voljo oddaljeno, se zahteva z začetno naročnino za ponudbo Marketing Cloud Enterprise. Naročnikom je dodeljen svetovalec za uvajanje, ki jih vodi skozi postopek uvajanja s pomočjo številnih oddaljenih sestankov in posnetkov sej spletnega učenja. Storitve uvajanja vključujejo zagotavljanje, konfiguracijo in nastavitev, usposabljanje ter vprašanja in odgovore.
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise Onboarding Services združuje zagotavljanje in usposabljanje, ki sta zasnovana tako, da uporabnikom omogočata konfiguriranje in uporabo ponudb v okviru paketa Marketing Cloud B2B Enterprise. Ta paket storitev, ki je na voljo oddaljeno, se zahteva z začetno naročnino za ponudbo Marketing Cloud B2B Enterprise. Naročnikom je dodeljen svetovalec za uvajanje, ki jih vodi skozi postopek uvajanja s pomočjo številnih oddaljenih sestankov in posnetkov sej spletnega učenja. Storitve uvajanja vključujejo zagotavljanje, konfiguracijo in nastavitev, usposabljanje ter vprašanja in odgovore.
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services je izbirna ponudba za naročnike IBM Marketing Cloud, ki želijo izkoristiti prednosti funkcije Mobile Push. Ta ponudba zagotavlja največ petintrideset (35) ur oddaljenih storitev, ki vključujejo dejavnosti, kot so nastavitev, svetovanje in začetna implementacija potisnega obveščanja in preizkus sprejemljivosti. Ta storitev uvajanja je na voljo tudi naročnikom Standard in B2B Standard.
- IBM Marketing Cloud Onboarding Service Upgrade je na voljo samo za obstoječe naročnike IBM Marketing Cloud, ki so pred tem dokončali uvajanje IBM Marketing Cloud ali IBM Silverpop. Ta ponudba zagotavlja največ deset (10) ur oddaljenih storitev svetovanja IBM Marketing Cloud. Naročnikom je dodeljen svetovalec za uvajanje, ki jih vodi skozi postopek uvajanja za ponudbo IBM Marketing Cloud ter jim omogoča konfiguriranje in uporabo ponudb v okviru paketov Marketing Cloud. Storitve uvajanja vključujejo konfiguracijo in nastavitev, usposabljanje ter vprašanja in odgovore. Ta paket storitev ni zahtevan, vendar ga je priporočljivo prodati pri naslednjih scenarijih naročnikov: obstoječi naročniki Marketing Cloud, ki nadgrajujejo na naprednejše stopnje ponudbe Marketing Cloud, obstoječi naročniki Silverpop Engage, ki selijo v stopnje paketa Marketing Cloud in obstoječi naročniki z novim trženjskim osebjem ali oddelki, ki potrebujejo uvajanje v okviru naročnikovega obstoječega primerka Marketing Cloud.

## Dodatek B

IBM za ponudbo IBM SaaS zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev ("SLA"). Naročnik razume, da ta pogodba o ravni storitev ne predstavlja jamstva.

### 1. Definicije

- a. **Nerazpoložljivost aplikacije** je obdobje, v katerem uporabniki delov aplikacijskega vmesnika, ki jih gosti IBM, ne morejo uporabljati vseh vidikov storitve, za katere imajo ustrezna dovoljenja. "Nerazpoložljivost" se ne pojavi, kadar lahko katerikoli uporabnik uporablja katerikoli vidik storitve, za katerega ima potrebna dovoljenja.
- b. **Dobropis za razpoložljivost** je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za potrjen zahtevek. Dobropis za razpoložljivost bo uveljavljen v obliki knjiženja v dobro ali popusta pri prihodnjem računu za stroške naročnine za storitev.
- c. **Zahtevek** je zahtevek, ki ga pri IBM-u vloži naročnik v skladu s to pogodbo o ravni storitev za raven storitve, ki v pogodbenem mesecu ni bila izpolnjena.
- d. **Pogodbeni mesec** je vsak polni mesec v obdobju storitve, ki se šteje od 0:00 po vzhodnoameriškem standardnem času (EST) prvega dne v mesecu do 23:59 po vzhodnoameriškem standardnem času (EST) zadnjega dne v mesecu.
- e. **Nerazpoložljivost obdelave podatkov** je obdobje, v katerem storitev ne more zbirati podatkov prek elementov storitve za obdelavo.
- f. **Nerazpoložljivost** je nerazpoložljivost aplikacije in/ali nerazpoložljivost obdelave podatkov. Poleg tega nerazpoložljivost vključuje časovno obdobje, v katerem ponudba IBM SaaS ne more pošiljati ali prejemati podatkov prek elementov za obdelavo podatkov ponudbe IBM SaaS. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem ponudba IBM SaaS ni na voljo zaradi:
  - (1) načrtovanega ali najavljenega izpada zaradi vzdrževanja;
  - (2) dogodkov ali vzrokov, na katere IBM nima vpliva (npr. naravna nesreča, izpad interneta, nujno vzdrževanje, dejanja ali nedejanja ponudnika internetnih storitev ali telekomunikacijskega operaterja itd.);
  - (3) težav z aplikacijami, opremo ali podatki naročnika ali tretjih oseb;
  - (4) naročnikove nezmožnosti upoštevanja zahtevanih konfiguracij sistema in podprtih platform za dostop do storitve; ali
  - (5) IBM-ove skladnosti z morebitnimi zasnovami, specifikacijami ali navodili s strani naročnika ali tretje osebe v imenu naročnika.
- g. **Dogodek** je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.
- h. **Storitev** je ponudba IBM SaaS, na katero se nanaša ta pogodba o ravni storitev.
- i. **Raven storitve** je v nadaljevanju opisan standard, s katerim IBM meri raven storitve, ki jo zagotavlja v tej pogodbi o ravni storitev.

### 2. Dobropisi za razpoložljivost

- a. Za predložitev zahtevka mora naročnik pri IBM-ovi službi za tehnično podporo za vsak dogodek vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1 (kot je določeno spodaj v razdelku o tehnični podpori), in sicer v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na njegovo uporabo storitve. Naročnik mora zagotoviti vse potrebne informacije o dogodku in IBM-u razumno pomagati pri diagnosticiranju in razrešitvi dogodka.
- b. Naročnik mora predložiti zahtevek za dobropis za razpoložljivost najpozneje v treh (3) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca, v katerem je prišlo do zahtevka.

- c. Dobropisi za razpoložljivost temeljijo na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjeni od trenutka, ko je naročnik prijavil, da je bil prvič prizadet zaradi nerazpoložljivosti. Če naročnik istočasno prijavi dogodek nerazpoložljivosti aplikacije in dogodek nerazpoložljivosti obdelovanja podatkov, bo IBM to prekrivanje obravnaval kot eno obdobje nerazpoložljivosti in ne kot dve ločeni obdobji nerazpoložljivosti. Za vsak veljaven zahtevek bo IBM priznal najvišji veljavni dobropis za razpoložljivost, ki ustreza doseženi ravni storitve v vsakem pogodbenem mesecu, in je razviden iz spodnje tabele. IBM ne bo odgovoren za več dobropisov za razpoložljivost za isti dogodek v istem pogodbenem mesecu.
- d. Skupni dodeljeni dobropisi za razpoložljivost za posamezni pogodbeni mesec v nobenem primeru ne bodo presegali dvajset odstotkov (20 %) ene dvanajstine (1/12) letnega zneska, ki ga naročnik plača IBM-u za storitev.

### 3. Ravni storitve

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS tekom pogodbenega meseca

Razpoložljivost tekom pogodbenega meseca	Dobropis za razpoložljivost (odstotek mesečne naročnine za pogodbeni mesec, ki je predmet zahtevka)
99 %–99,949 %	2 %
98 %–98,999 %	5 %
97 %–97,999 %	10 %
Manj kot 97,000 %	20 %

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu minus (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 50 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupno 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 50 minut nerazpoložljivosti = 43.150 minut <hr/> Skupno 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu	= 2 % dobropisa za razpoložljivost za 99,884 % dosežene ravni storitve
---	--

### 4. Druge informacije o tej pogodbi o ravni storitev

Ta pogodba o ravni storitev je na voljo le IBM-ovim naročnikom in ne velja za zahtevke, ki jih predložijo uporabniki, gosti, udeleženci in pooblaščenici povabljenici storitve, kot tudi ne za storitve beta ali preizkusne storitve, ki jih zagotavlja IBM. Ta pogodba o ravni storitev velja le za storitve, ki so v produkcijski uporabi. Ne velja za neprodukcijska okolja, kar med drugim vključuje preizkušanje, obnovitev po hudi napaki, zagotavljanje kakovosti ali razvoj.