

IBM Marketing Cloud

Käyttöehdot (ToU-ehdot) koostuvat tästä asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – SaaS-tuotteita koskevat ehdot (SaaS-tuotteita koskevat ehdot) ja asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – Yleiset ehdot (Yleiset ehdot), joka on saatavana seuraavasta URL-osoitteesta: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Mahdollisissa ristiriitatilanteissa SaaS-tuotteita koskevat ehdot ovat etusijalla Yleisiin ehtoihin nähden. Asiakas hyväksyy ToU-ehdot tilaamalla tai ottamalla käyttöön IBM SaaS -tuotteen.

ToU-ehtoja koskevat soveltuvin osin IBM:n kansainvälisen Passport Advantage -sopimuksen, IBM:n kansainvälisen Passport Advantage Express -sopimuksen tai IBM:n kansainvälisen valikoituja IBM Software as a Service (SaaS) -tuotteita koskevan sopimuksen (Sopimus) ehdot, jotka yhdessä ToU-ehtojen kanssa muodostavat kokonaissopimuksen.

1. IBM SaaS -tuote

Nämä SaaS-tuotteita koskevat ehdot koskevat seuraavia IBM SaaS -tuotteita:

- IBM Marketing Cloud Essentials
- IBM Marketing Cloud B2B Essentials
- 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
- IBM Marketing Cloud Unlimited Scoring
- IBM Marketing Cloud Unlimited Programs
- IBM Marketing Cloud Additional IP Address
- IBM Marketing Cloud Citrix Integration
- IBM Marketing Cloud CRM Integration
- IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe
- IBM Marketing Cloud Inbox Monitoring
- IBM Marketing Cloud Multi-Factor Authentication
- IBM Marketing Cloud Transact Magento Integration
- IBM Marketing Cloud Web Analytics Integrations
- IBM Marketing Cloud WebEx Integration
- IBM Marketing Cloud Transact – Instance
- IBM Marketing Cloud Transact – Message.

2. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan yhtä seuraavista mittayksiköistä Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla:

- a. **Käyttöoikeus** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Käyttöoikeus tarkoittaa oikeutta käyttää IBM SaaS -tuotetta. Asiakkaan on hankittava Käyttöoikeus voidakseen käyttää IBM SaaS -tuotetta Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden aikana.
- b. **Valtuutettu käyttäjä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Asiakkaan tulee hankkia erillinen, nimetty käyttöoikeus kullekin erilliselle Valtuutetulle käyttäjälle, jolle annetaan suora tai epäsuora käyttöoikeus (esimerkiksi kanavointiohjelman tai -laitteen taikka sovelluspalvelimen välityksellä) IBM SaaS -tuotteeseen millä tahansa tavalla. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa Valtuutetuille käyttäjille mittauskauden aikana annettujen IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuksien määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- c. **Yhteys** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Yhteys tarkoittaa tietokannan, sovelluksen tai palvelimen tai minkä tahansa muun laitteen linkkiä tai liitäntää IBM SaaS -tuotteeseen. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana IBM SaaS -tuotteeseen käytössä olleiden tai käytettävien Yhteyksien kokonaismäärää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- d. **Tietokantatietue** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Tietokantatietue on yhteen yksikköön liittyvä, yhtenä yksikkönä käytettävä tietokannan kenttäjoukko. Kukin Tuhannen tietokantatietueen käyttöoikeus edustaa Tuhatta tietokantatietuetta. Tuhannen tietokantatietueen käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana käsittelemien Tietokantatietueiden kokonaismäärää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- e. **Digitaalinen sanoma** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Digitaalinen sanoma tarkoittaa IBM SaaS -tuotteen hallinnoimaa tai käsittelemää sähköisessä muodossa olevaa viestiä. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana käsittelemien Digitaalisten sanomien kokonaismäärää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- f. **Palvelutapahtuma** on mittayksikkö, jonka mukaan palveluja voi hankkia. Palvelutapahtuma tarkoittaa IBM SaaS -tuotteeseen liittyviä asiantuntija- ja/tai koulutuspalveluja. Käyttöoikeuksia on hankittava kutakin Palvelutapahtumaa vastaava määrä.
- g. **Tapahtuma** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Tapahtumien käyttöoikeudet perustuvat IBM SaaS -tuotteen käyttöön liittyvän tietyn tapahtuman esiintymämäärään. Tapahtumien käyttöoikeudet ovat IBM SaaS -tuotekohtaisia, eikä tapahtuman tyyppiä voi vaihtaa tai yhdistää muihin, toiseen IBM SaaS -tuotteeseen, tyyppiin tai tapahtumaan liittyviin Tapahtumien käyttöoikeuksiin. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa kaikkien mittauskauden aikana ilmenneiden tapahtumien määrää. Mittauskausi on määritetty Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.

Tapahtumien käyttöoikeuksia hankittaessa Tapahtumiksi katsotaan seuraavat:

- (1) Markkinoinnin vuorovaikutustapahtuma:

Markkinoinnin vuorovaikutustapahtuma on saapuva tai lähtevä kontaktipiste tai viestintätapahtuma. Viestintätapahtumia ovat esimerkiksi sähköpostiviestit, aktiiviset mobiili-ilmoitukset, laitteen sovelluksen sanoma, selaimissa esitettävä sisältö, sosiaalinen kontakti ja mainoskohde. Viestintätapahtumat voivat liittyä tuntemattomiin tai tunnettuihin vierailijoihin taikka asiakkaisiin.

- (2) Email Insights -avaustapahtumat:

Email Insights -avaustapahtuma rekisteröityy aina, kun sähköpostin vastaanottaja avaa Asiakkaalta saamansa viestin.

- (3) Kontakti:

Kontakti on Tapahtuma, joka liittyy kontaktitunnuksen lähetykseen Social Audiences - ominaisuuden avulla vastaavaan sosiaaliseen käyttöympäristöön.

- h. **Ilmentymä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Ilmentymällä tarkoitetaan IBM SaaS -tuotteen tietyn kokoonpanon käyttöä. Kutakin käytettäväksi saatettavaa tai käytettävää IBM SaaS -tuotteen Ilmentymää varten on hankittava riittävä määrä käyttöoikeuksia Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden ajaksi.

3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

3.1 Asennusmaksut

Asennuksesta veloitetaan kertamaksu Sopimusasiakirjassa määritetyn hinnan ja laskutusehdon mukaisesti. Valittua IBM SaaS -perustuotetta vastaava pakollinen asennuspalvelu toimittaa valitun IBM SaaS -tuotteen Asiakkaan käyttöön. Saatavilla ovat seuraavat asennuspalvelut:

- IBM Marketing Cloud Basic Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services.

Seuraavasta asennuspalvelusta veloitetaan Sopimusasiakirjassa määritetyn hinnan ja laskutusehdon mukaisesti, kun Valtuutetun käyttäjän käyttöoikeuksia tilataan tuotteeseen IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users:

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Services.

Kaikki asennuspalvelut päättyvät 90 päivän kuluttua siitä päivämäärästä lukien, jona IBM on ilmoittanut Asiakkaalle, että IBM SaaS -tuote on käytettävissä, riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

3.2 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

3.3 Ylitysmaksut

Jos Asiakkaan toteutunut IBM SaaS -tuotteen käyttö ylittää Käyttölupatodistuksessa mainitun käyttöoikeuksien määrän mittauskauden aikana, ylitys laskutetaan Asiakkaalta Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla.

Kunkin kuukauden ylitysmaksut laskutetaan Asiakkaalta jälkikäteen Käyttölupatodistuksessa (PoE) määritetyn ylityshinnan mukaisesti sen jälkeen, kun yhteenlaskettu kokonaismäärä on täytynyt. Nämä ylitysmaksut lankeavat maksettaviksi käyttöoikeuksien kuukausittaisen perusmaksun lisäksi.

Jos Tilauskausi on pitempi kuin 12 kuukautta, käyttöoikeuksien yhteenlaskettu kokonaismäärä perustuu 12 kuukausittaiseen mittauskauteen. Yhteenlaskettu kokonaismäärä nollautuu 12. kuukausittaisen mittauskauden jälkeen. Seuraavaa 12:ta kuukausittaista mittauskautta koskevat ylitysmaksut eivät lankea maksettaviksi, ennen kuin samojen 12 kuukausittaisen mittauskauden yhteenlaskettu vuorovaikutustapahtumien toteutunut käyttö ylittää käyttöoikeuteen sisältyvien vuorovaikutustapahtumien kokonaismäärän.

Jos Asiakas hyödyntää käyttöönotto-kausia, kausia käsitellään samalla tavalla kuin tilauskausia ja niihin sovelletaan samoja periaatteita.

Jos Tilauskausi on lyhyempi kuin 12 kuukautta tai jos Tilauskausia on jäljellä vähemmän kuin 12 kuukausittaisen mittauskauden verran, tilauksessa jäljellä olevien kuukausittaisen käyttöoikeuksien määrää käytetään yhteenlaskettuna käyttöoikeuteen sisältyvien vuorovaikutustapahtumien kokonaismääränä.

a. Esimerkki 1:

Asiakkaan Tilauskausi on 12 kuukautta, ja Asiakas on hankkinut 10 Valtuutettua lisäkäyttäjää IBM Marketing Cloud Additional User -käyttöoikeuksien perusteella. Jos Asiakas ottaa käyttöön enemmän kuin 10 Valtuutettua käyttäjää ennen 12 kuukauden Tilauskauden päättymistä, Asiakkaalta laskutetaan ylitysmäärä seuraavassa kuussa ja kaikki tulevien kuukausien käyttö laskutetaan jälkikäteen Tilauskauden loppuun saakka.

b. Esimerkki 2:

Asiakkaan Tilauskausi on kolme vuotta, ja Asiakas on hankkinut 10 Valtuutettua lisäkäyttäjää IBM Marketing Cloud Additional User -käyttöoikeuksien perusteella. Jos Asiakas ottaa käyttöön enemmän kuin 10 Valtuutettua käyttäjää ennen ensimmäisen 12 kuukauden jakson päättymistä, Asiakkaalta laskutetaan seuraavassa kuussa ylitysmäärä ja koko kyseisen 12 kuukauden jakson jäljellä oleva käyttö. Käytön määrä nollautuu kunkin 12 kuukauden jakson lopussa. Jos Asiakas ottaa käyttöön enemmän kuin 10 Valtuutettua käyttäjää ennen seuraavan 12 kuukauden jakson päättymistä, Asiakkaalta laskutetaan ylitysmäärä seuraavassa kuussa ja kaikki tulevien kuukausien käyttö laskutetaan jälkikäteen siihen saakka, kunnes käytön määrä nollautuu tai jäljellä oleva Tilauskausi päättyy.

3.4 Käyttöperusteiset maksut

Asiakas voi käyttää käytön mukaan laskutettavasti IBM Marketing Cloud Essentials-, IBM Marketing Cloud Standard-, IBM Marketing Cloud Social Audiences- ja IBM Marketing Cloud Enterprise -tuotteita, joissa mittayksikkönä on 1 000 Tapahtumaa, IBM Marketing Cloud B2B Essentials-, IBM Marketing Cloud B2B Standard- ja IBM Marketing Cloud B2B Enterprise -tuotteita, joissa mittayksikkönä on 10 000 Tietokantatietuetta, sekä IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens -tuotetta, jossa mittayksikkönä on 100 000 Tapahtumaa. Asiakasta veloitetaan Sopimusasiakirjassa määritetyn hinnaston mukaan kuukausittain käytettyjen Tapahtumien tai Tietokantatietueiden määrän perusteella.

4. IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden uusimisvaihtoehdot

IBM SaaS -tuotteen sopimuskausi alkaa päivänä, jolloin IBM ilmoittaa Asiakkaalle, että tämä voi käyttää Käyttölupatodistuksessa mainittua IBM SaaS -tuotetta. Käyttölupatodistuksessa määritetään, uusiutuuko IBM SaaS -tilaus automaattisesti, jatkuuko se jatkuvana käyttönä vai päättyykö tilaus tilauskauden päättyessä.

Jos käytössä on automaattinen uusiutuminen, IBM SaaS -tilaus uusiutuu automaattisesti Käyttölupatodistuksessa määritetyn tilauskauden ajaksi, ellei Asiakas ilmoita kirjallisesti tilauksen uusimatta jättämisestä vähintään 90 päivää ennen tilauskauden päättymispäivämäärää.

Jos käytössä on jatkuva käyttö, IBM SaaS -tuote pysyy käytettävissä kuukausi kerrallaan, kunnes Asiakas ilmoittaa kirjallisesti tilauksen päättämistä vähintään 90 päivää ennen haluttua päättämishetkeä. IBM SaaS -tuote pysyy käytössä sen kalenterikuukauden loppuun, jolloin kyseinen 90 päivän jakso päättyy.

5. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuotteelle ja Käytön mahdollistavalle ohjelmistolle toimitetaan Teknistä tukea sovellettavuuden mukaan Tilauskauden aikana. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä se ole saatavana erillisenä tuotteena.

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikataivoitteet	Vastausajan voimassaolo
1	Liiketoiminnan kannalta olennainen häiriö tai palvelun käyttökato: Liiketoiminnan kannalta olennaiset toiminnot eivät ole käytettävissä, tai tärkeä käyttöliittymä ei toimi. Tämä koskee tavallisesti tuotantoympäristöä ja merkitsee sitä, että palvelujen käytön epäonnistuminen haittaa toimintaa vakavasti. Tilanteeseen tarvitaan ratkaisu heti.	Yhden (1) tunnin kuluessa	24/7
2	Merkittävä vaikutus liiketoimintaan: Liiketoimintaan liittyvä palvelun ominaisuus tai toiminto toimii merkittävän puutteellisesti, tai Asiakas on vaarassa ylittää liiketoimintaan liittyviä määräaikoja.	Kahden (2) tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana
3	Vähäinen vaikutus liiketoimintaan: Merkitsee, että palvelu tai toiminto on käyttökelpoinen eikä häiriön vaikutus toimintaan ole vakava.	Neljän (4) tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikataavoitteet	Vastausajan voimassaolo
4	Pieni vaikutus liiketoimintaan: Tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö.	Yhden (1) työpäivän kuluessa	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

6.1 Suojauksen kuvaus

Tämä IBM SaaS -tuote noudattaa IBM SaaS -tuotteita koskevia IBM:n tietosuoja- ja tietoturvaperiaatteita (saatavana osoitteessa <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/dsp>) sekä kaikkia muita tässä kohdassa mainittuja lisäehtoja. Mikään IBM:n tietosuoja- ja tietoturvaperiaatteisiin tehty muutos ei heikennä IBM SaaS -tuotteen tietoturva-

6.2 Käytön mahdollistava ohjelmisto

Jos Käytön mahdollistavassa ohjelmistossa on erillinen lisenssisopimus (esimerkiksi IBM:n takuun piiriin kuulumattomia ohjelmia koskeva käyttöoikeussopimus eli IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs tai ILAN tai muu IBM:n tai kolmannen osapuolen lisenssisopimus), kyseinen sopimus koskee Käytön mahdollistavan ohjelmiston käyttöä asennuksen ja noudon aikana. Mikäli käytön mahdollistavan ohjelmiston mukana ei toimiteta käyttöoikeussopimusta, myös käytön mahdollistavaa ohjelmistoa koskevat nämä Käyttöehdot.

6.3 Johdannaishyötyjen sijainnit

Verotus perustuu soveltuvin osin sijainteihin, joiden Asiakas määrittää hyötyvän IBM SaaS -tuotteesta. IBM soveltaa verotusta IBM SaaS -tuotteen tilauksen yhteydessä annetun liiketoimintaosoitteen perusteella ja käyttää kyseistä osoitetta ensisijaisena hyötyvänä sijaintina, ellei Asiakas toimita IBM:lle lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

6.4 Safe Harbor -vaatimustenmukaisuus

IBM noudattaa Yhdysvaltain kauppaministeriön määrittämällä tavalla Yhdysvaltain ja Euroopan unionin välistä Safe Harbor Framework -sopimusta, joka koskee Euroopan unionin alueelta koottujen tietojen keruuta, käyttöä ja säilytystä. Safe Harbor -sopimuksesta saa lisätietoja ja IBM:n sertifiointilausumaan voi tutustua osoitteessa <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.5 Jakeluluettelot

Asiakas ei saa käyttää IBM SaaS -tuotteessa mitään sellaisia jakeluluetteloita, joihin sisältyviltä henkilöiltä ei ole saatu lupaa lisätä heitä nimenomaan Asiakkaan lähettämien sähköpostiviestien vastaanottajiksi, ellei Asiakkaalla ole voimassa olevaa liikesuhdetta tai tuttavuussuhdetta kyseisten henkilöiden kanssa. Konserniyhtiöiden markkinointikäytäntöjen avulla luotujen luetteloiden tai tietojen käyttö on kaikissa tapauksissa nimenomaisesti kiellettyä. Asiakkaan on sisällytettävä jokaiseen viestiin toimiva mahdollisuus kieltäytyä vastaavasta postista jatkossa.

6.6 Ei jälleenmyyntioikeutta

Asiakkaalle myönnettävä IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeus koskee vain Asiakasta. Asiakas ei saa myydä IBM SaaS -tuotetta edelleen eikä antaa kolmansille osapuolille (muille kuin Asiakkaan työntekijöille tai Asiakkaan puolesta työskenteleville alihankkijoille) käyttöoikeutta IBM SaaS -tuotteeseen ilman IBM:ltä etukäteen hankittua kirjallista suostumusta.

6.7 Aktiiviset mobiili-ilmoitukset

Aktiivisiin mobiili-ilmoituksiin liittyviä Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumia ovat esimerkiksi yksinkertaiset aktiiviset ilmoitukset, yksinkertaiset sovellusten sisäiset aktiiviset ilmoitukset, monimuotoilmoitukset sekä sähköposti-ilmoitukset. Jokainen yksinkertainen aktiivinen ilmoitus, sovelluksen sisäinen ilmoitus ja monimuotoilmoitus lasketaan lähetyshetkellä yhdeksi Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumaksi laitetta kohden. Sähköposti-ilmoitukset lasketaan yhdeksi Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumaksi jokaista sellaista sovellusavainta kohden, johon ilmoituksia lähetetään.

Aktiivisiin mobiili-ilmoituksiin liittyvien Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumien laskennassa otetaan huomioon myös sellaisiin laitteisiin lähetetyt aktiiviset mobiili-ilmoitukset, joissa aktiiviset mobiili-

ilmoitukset eivät tule näkyviin tai joista kyseinen sovellus on jo poistettu. IBM käyttää säännöllisesti Applen ja Googlen palautepalveluja ja päivittää lähetettäviä aktiivisia ilmoituksia asennusten poistojen perusteella. Asiakas vastaa Tapahtumien käyttöoikeuksien oikean määrän selvittämisestä Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumia varten (näihin sisältyvät myös aktiiviset ilmoitukset).

6.8 Viestikopion lähetys

Viestikopion lähetys on tilattava lisäominaisuus, jonka käyttöönotto vaikuttaa koko organisaatioon. Tilaava Asiakas voi tarpeen mukaan ottaa ominaisuuden käyttöön ja poistaa sen käytöstä. Sähköpostiosoitteet, jotka Asiakas merkitsee viestikopion vastaanottajiksi, lisätään piilokopion saajiksi (Bcc), eivätkä osoitteet näy sähköpostiviestin vastaanottaville asiakkaille. Asiakas voi vaihtaa viestikopion vastaanottajia. Jos viestikopion lähetys piilokopio-osoitteeseen epäonnistuu, IBM ei pysty lähettämään viestikopiota uudelleen.

6.9 Tietojen säilytys

IBM SaaS -tuotteen tietoelementit ovat käytettävissä IBM SaaS -ympäristössä seuraavasti: tietokannat (kontaktiluettelot) ja mallipohjat – 450 päivää edellisestä käyttökerrasta (aktiivisessa käytössä olevia tietokantoja ja mallipohjia säilytetään rajoittamattoman ajan palvelun voimassaoloaikana); sähköpostiviestit, sisältö ja sähköpostin linkkien seurantatiedot sekä käyttämättömät tai passiiviset tietokannat ja mallipohjat – 450 päivää viestin lähetyspäivästä; tunnettujen tai todennettujen vierailijoiden Web-seurantatiedot – 180 päivää; tuntemattomien vierailijoiden Web-seurantatiedot – 30 päivää (voidaan muuntaa tunnetuiksi tai todennetuiksi vierailijoiksi, jos käyttäjän henkilöllisyys tulee tietoon 30 päivän kuluessa); yleiset käyttäytymistiedot – 180 päivää (Tietojen säilytysaika).

Nämä tietoelementit voidaan poistaa IBM:n verkosta ja järjestelmistä, kun Tietojen säilytysaika on umpeutunut. Joka tapauksessa IBM saa tuhota näiden tietoelementtien kaikki kopiot ja kaikki muut niihin liittyvät Asiakkaan tiedot 30 päivän kuluttua Tilauskauden irtisanomisesta tai päättymisestä. Asiakkaan tulee säilyttää varmistuskopioita kaikesta IBM SaaS -tuotteesta käytettäväksi toimitetusta sisällöstä.

6.10 Kolmannen osapuolen koodiin liittyvät huomautukset

IBM SaaS -tuote sisältää seuraavat ohjelmistot, joita ei saa käyttää haitallisiin tarkoituksiin: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson ja packtag.

6.11 Muut kuin englanninkieliset versiot

Asiakas ymmärtää ja hyväksyy sen, että IBM SaaS -tuotteen muun kuin englanninkielisen version käyttö voi olla riippuvaista käyttöliittymän kääntämiseen käytettävän ulkoisen tekniikkakumppanin (translations.com) palvelujen toiminnasta. Kun käytetään mitä tahansa muuta kuin englanninkielistä IBM SaaS -tuotteen versiota, IBM SaaS -käyttöliittymä saattaa välittää Asiakkaan tietoja ja mitä tahansa IBM SaaS -käyttöliittymän välityksellä käytettävissä olevaa sisältöä salaamattomana translations.comin järjestelmään, joka on varattu IBM SaaS -tuotteen käyttöliittymän kääntämiseen Asiakkaan sitä pyytäessä.

6.12 Instructor Led Training Setup Services -palvelut

Jos Instructor Led Training Setup Service -palvelu on määrää järjestää Asiakkaan tiloissa, Asiakkaan tulee varata käyttöön opiskelijamäärän mukainen koulutustila, jossa on riittävä määrä pistorasioita, piirtoheitin, tussitaulu ja/tai lehtiötäulu sekä verkkoyhteys tarvittaviin järjestelmiin ja ympäristöihin ja tarvittaessa myös Internet-yhteys.

Jos Instructor Led Training Setup Service -palvelu järjestetään IBM:n tiloissa, Asiakas hyväksyy sen, että IBM:llä on oikeus käyttää Training Setup Service -palvelun toimitukseen kansainvälisiä resursseja (paikallisissa tehtävissä henkilöitä, jotka eivät ole kyseisen maan pysyviä asukkaita, sekä henkilöstöä, joka työskentelee toimipisteissä eri puolilla maailmaa).

6.12.1 Asiakkaan velvollisuudet

IBM:n palvelujen toimitus edellyttää, että Asiakas itse vastaa velvollisuuksistaan ja täyttää ne IBM:ää veloittamatta jäljempänä määritetyllä tavalla. Mikä tahansa viivästys näiden velvollisuuksien täyttämässä voi vaikuttaa IBM:n mahdollisuuksiin toimittaa Training Setup Services -palvelut suunnitellusti. Asiakkaan velvollisuudet:

- a. Asiakas toimittaa IBM:lle koulutuspaikan osoitteen ja koulutustilan tiedot, ellei näiden tietojen toimitus ole IBM:n vastuulla.

- b. Asiakas järjestää IBM:n työntekijöille turvallisen pääsyn Asiakkaan tiloihin ja luovuttaa heidän käyttöönsä sopivat työtilat, tarvikkeet, kalusteet, nopean Internet-yhteyden ja muut varusteet siksi aikaa, kun he työskentelevät Asiakkaan tiloissa.
- c. Ellei tilojen järjestäminen ole IBM:n vastuulla, Asiakas on vastuussa kaikkien IBM:n omistamien laitteistojen ja ohjelmistojen turvallisesta säilytyksestä Asiakkaan tiloissa sekä siitä, että kaikki luokkahuoneet ovat jatkuvasti lukittuina.

Liite A

IBM Marketing Cloud on pilvitekniikkaan perustuva digitaalinen markkinointiympäristö, jonka avulla markkinoinnin ammattilaiset saavat tuottoa sijoitetulle pääomalle (ROI) hyödyntämällä seuraavia tärkeimpiä ominaisuuksia:

- Yhtenäisten, kanavien välisten tapahtumien suunnittelu ja automatisointi sähköposti-, mobiili- ja Web-kanaviin sekä sosiaalisiin kanaviin
- Analytiikan hyödyntäminen markkinointipäätöksiä tehtäessä ja asiakkaita sitoutettaessa
- Sijoitetun pääoman tuoton parantaminen pilvitekniikkaan perustuvan, muihin asiakastietolähteisiin ja -sovelluksiin integroituvan digitaalisen markkinointiympäristön avulla.

IBM Marketing Cloud sisältää seuraavat uudet, ratkaisuperustaiset paketit ja palvelut, jotka voidaan määrittää vastaamaan markkinoinnin ammattilaisen tarpeita ja jotka näin yksinkertaistavat ostoprosessia.

1. IBM Marketing Cloud Essentials

IBM Marketing Cloud Essentials -tuotteen avulla markkinoinnin ammattilaiset, joilla ei ole tarvetta suuriin tapahtumamääriin, voivat toteuttaa yksilöllistettyjä digitaalisia vuorovaikutustapahtumia, jotka parantavat konversiosuhdetta. Tuotteen voi tilata käytön mukaan laskutettavana.

- Markkinointitietokanta: Kerää kattavat asiakastiedot samaan lähteeseen sekä hyödynnä niitä automatisoiduissa kampanjoissa ja yksilöllistetyssä viestinnässä.
- Segmentointi: Tee kyselyjä ja tarkenna kohdeyleisöäsi käyttäytymis-, profiili- ja mieltymystietojen sekä muiden tietojen perusteella. Voit myös integroida nämä segmentointikyselyt markkinointistrategioihisi. Näin voit tuottaa kohdeyleisöllesi erittäin houkuttelevaa ja yksilöllistettyä sisältöä.
- Sisällön luontitoiminto: Helppotajuisen Web-muokkausohjelman avulla voit luoda ja muokata sovelluksen sisältöä käsittelemällä ominaisuuksia, kuten linkkien seuranta, yksilöllistämistä, dynaamista sisältöä ja muita ominaisuuksia, osoittamalla ja napsauttamalla niitä.
- Dynaaminen sisältö: Helppotajuisen osoittamalla ja napsauttamalla toimivan käyttöliittymän avulla voit luoda kullekin asiakkaalle merkityksellisiä ja yksilöllistettyjä sanomia suoraan sanoman tekstiosaa muokkaamalla.
- A/B-testaus: Lähettämällä testaussähköpostiviestejä voit kokeilla erilaisia viestin aiheita, lähettäjän nimiä ja sisältöelementtejä sekä selvittää, mitkä elementit tuottavat parhaat reaktiot. Tämän jälkeen voit lähettää parhaiten toimivat sähköpostiviestit kontakteillesi.
- Sähköposti: Luo ja lähetä sähköpostiviestejä, joiden sisältö on merkityksellistä ja houkuttelevaa.
- Aktiiviset mobiili-ilmoitukset: Voit toimittaa yksilöllistettyjä viestejä yhdistämällä mobiilisovellustiedot monimuotoisiin kuluttajaprofiilitietoihin.
- Jakaminen sosiaalisissa verkostoissa: Voit jakaa sähköpostitse toimitettuja markkinointiviestejä sosiaalisten verkostojen sivustoissa ja tuottaa yksityiskohtaisia raporttituloksia.
- Progressiiviset lomakkeet: Progressiivisten verkkolomakkeiden avulla voit vähentää lomakkeiden kesken jäämistä ja luoda kontaktin profiiliin ajan kuluessa. Tällaisissa lomakkeissa on eri kysymykset joka kerta, kun kontakti vierailee Web-sivustossa tai aloitussivulla.
- Digitaalisen käyttäytymisen seuranta: Voit valvoa, miten kontaktit ovat vuorovaikutuksessa yritykseesi verkossa käyttämällä esimerkiksi laskimia, online-keskusteluja ja sosiaalisen median painikkeita. Näiden mukautettujen Web-seurantatapahtumien toimintatapojen avulla voit siirtää yhteystietoja tiettyihin markkinointiohjelmiin tai käyttäytymisen pisteytysmalleihin.
- Aloitussivu: Voit luoda kampanjakohtaisia sivuja ja mukautettuja verkkolomakkeita osoittamalla ja napsauttamalla. Aloitussivujen mukautettavat verkkotunnukset on hankittava erikseen.
- Käyttäytymisen analytiikka: Käsittelemällä postitustuloksia voit tunnistaa trendejä ja kohdistaa markkinointia tiettyihin asiakassegmentteihin. Määrittämällä asiakassegmenttejä ja valitsemalla mittausarvoja voit luoda ristiintaulukointi- ja taulukkoraportteja ja käsitellä tämän jälkeen raportteja lisäämällä tai poistamalla kenttiä, muuttamalla mittausarvoja sekä lajittelemalla ja järjestämällä sarakkeita.

- Kampanjaraportit: Voit luoda asiakkaille lähetetyistä sähköpostiviesteistä koosteraportteja ja yksityiskohtaisia raporttitietoja. Raportoitavia mittausarvoja ovat esimerkiksi avauskerrat, konversiot, monimuotomedia, välityskerrat ja napsautustietojen käsittely.
- Email Insights: Antaa käyttäjien tutustua postitusten käyttötuntumaan useissa eri sähköpostiohjelmissa, seurata sähköpostiohjelmien käyttöä eri postituslistoissa, jotta sähköpostikampanjat on helppo optimoida sen perusteella, mitä laitteita ja sähköpostiohjelmiä asiakkaat käyttävät. Email Insights sisältää tekniikkakomponentteja, jotka on toimittanut Litmus.
- Journey Designer: Visuaalinen suunnittelutyökalu, jonka avulla markkinoinnin ammattilaiset voivat yhteistyössä suunnitella asiakastapaamismatkan ja jakaa suunnitelman työryhmälleen.
- Universal Behavior Exchange: Käytön mahdollistava tekniikka, jonka avulla asiakkaat voivat julkaista tietoja IBM Marketing Cloud -palveluun ja tilata tietoja integroiduista kolmannen osapuolen sovelluksista.
- IBM Marketing Cloud Orientation on perusta- ja koulutuspaketti IBM Marketing Cloud -tuotteeseen. Se sisältää ylätasoinen kuvauksen Marketing Cloud -ominaisuuksista ja toiminnoista sekä asiakkaiden sitouttamismallin (Customer Engagement Model) esittelyn. Perehdytyspakettiin sisältyy ensimmäinen Marketing Cloud -tilaus, joka tulee käyttää ennen pakollisen perehdytyspalvelun aloittamista. Tuote toimitetaan itsepalvelutuotteena, ja se sisältää videotallenteita ja Web-perustaisia tallenteita.

Tämän IBM SaaS -tuotteen tilausmaksuihin sisältyvät seuraavat osat:

- a. viisi (5) Valtuutettua käyttäjää
- b. kymmenen (10) aktiivista ohjelmaa
- c. 50 000 Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumaa kuukaudessa (yhteensä 600 000 Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumaa vuodessa)
- d. rajoittamaton määrä Tietokantatietueita
- e. yksi (1) organisaatio
- f. 10 000 Email Insights -avaustapahtumaa kuukaudessa
- g. rajoittamaton määrä sähköpostiviestien esikatselutapahtumia; sähköpostiviestin esikatselutapahtuma rekisteröityy aina, kun Asiakas lähettää sähköpostiviestin mallipohjan tähän ominaisuuteen esikatseltavaksi
- h. viisi (5) lähetykseen käytettävää verkkotunnusta
- i. yksi (1) asiakkaalle tuotteistettu isäntäverkkotunnus
- j. yksi (1) IP-osoite viestien lähetystä varten
- k. yli kolme (3) miljoonaa sähköpostiviestiä vuodessa lähettävät asiakkaat ovat oikeutettuja saamaan oman IP-osoitteen; muissa tapauksissa asiakkaalle määritetään yhteiskäytössä oleva IP-osoite
- l. tekninen tuki
- m. verkkokoulutusmoduulit.

Asiakkaat voivat ostaa lisää myös Käyttäjää, Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumia ja Email Insights -avaustapahtumia.

2. IBM Marketing Cloud B2B Essentials

IBM Marketing Cloud B2B Essentials -tuotteen avulla markkinoinnin ammattilaiset, joiden tietokannat eivät ole kovin suuria, pystyvät havaitsemaan, valmistelemaan ja vaalimaan liidejä. Tuotteen voi tilata käytön mukaan laskutettavana. Tämä IBM SaaS -tuote sisältää seuraavat ominaisuudet:

- Kaikki IBM Marketing Cloud Essentials -tuotteen sisältämät ominaisuudet
- Markkinoinnin automaatio
- Liidien vaaliminen: Voit luoda markkinointikampanjoita visuaalisen kampanjoiden luontitoiminnon avulla ja määrittää järjestelmän lähettämään automaattisesti viestejä tai siirtymään vaalintaohjelmaan, jos liidi siirtyy tiettyyn vaiheeseen tai toteuttaa tietyn toiminnon.

- Yksi pisteytysmalli: Asiakkaat ja mahdolliset asiakkaat voidaan pisteyttää ostojen ja väestötietojen sekä käyttäytymisen perusteella – esimerkiksi verkkosivuvierailujen, lomakkeiden lähetysten ja viestivuorovaikutuksen perusteella – tai aikaperusteisten mittarien mukaan, joita voivat olla esimerkiksi vierailujen äskeisyys ja tiheys. Markkinoinnin automaattiset toiminnot reitittävät asiakkaat ja mahdolliset asiakkaat asianmukaisten jatkotoimien pariin pisteytysten perusteella.
- Asiakassuhteiden hallintajärjestelmien (CRM) integrointi: Integrointi ulkopuolisten toimittajien CRM-järjestelmiin, kuten Salesforce.com-, Microsoft Dynamics CRM- ja Sugar CRM -järjestelmiin.

Tämän IBM SaaS -tuotteen tilausmaksuihin sisältyvät seuraavat osat:

- viisi (5) Valtuutettua käyttäjää
- kymmenen (10) aktiivista ohjelmaa
- yksi (1) pisteytysmalli
- rajoittamaton määrä Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumia
- 10 000 Tietokantatietuetta
- yksi (1) organisaatio
- 10 000 Email Insights -avaustapahtumaa kuukaudessa
- rajoittamaton määrä sähköpostiviestien esikatselutapahtumia; sähköpostiviestin esikatselutapahtuma rekisteröityy aina, kun Asiakas lähettää sähköpostiviestin mallipohjan tähän ominaisuuteen esikatseltavaksi
- viisi (5) lähetykseen käytettävää verkkotunnusta
- yksi (1) asiakkaalle tuoteistettu isäntäverkkotunnus
- yksi (1) IP-osoite viestien lähetystä varten
- tekninen tuki
- verkkokoulutusmoduulit.

Asiakkaat voivat ostaa lisää myös Käyttäjiä, Tietokantatietueita ja Email Insights -avaustapahtumia.

3. IBM Marketing Cloud Standard

IBM Marketing Cloud Standard -tilaus laajentaa Essentials-paketin ominaisuuksia. Tilaajat saavat käyttöönsä lisää Valtuutettuja käyttäjiä sekä suuremmat käyttömäärät ohjelmien automaatiota, pisteytystä ja Email Insights -tapahtumia varten. Standard-paketti sisältää myös lisää Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumia. Standard-paketti sisältää Essentials-pakettiin sisältyvien ominaisuuksien lisäksi seuraavat:

- Social Audiences: Sosiaalisen median markkinointisovellus, jonka avulla asiakkaat voivat lähettää tiettyjä kohderyhmiä koskevia mainoksia sosiaalisen median verkostoihin ja kohdentaa näin markkinointiaan kyseisiin kohderyhmiin tai samankaltaisiin kohderyhmiin.
- Asiakassuhteiden hallintajärjestelmien (CRM) integrointi: Integrointi ulkopuolisten toimittajien CRM-järjestelmiin, kuten Salesforce.com-, Microsoft Dynamics CRM- ja Sugar CRM -järjestelmiin.

Tämän IBM SaaS -tuotteen tilausmaksuihin sisältyvät seuraavat osat:

- kymmenen (10) Valtuutettua käyttäjää organisaatiota kohden
- viisi (5) organisaatiota
- kaksikymmentä (20) aktiivista ohjelmaa
- yksi (1) pisteytysmalli
- 250 000 Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumaa kuukaudessa (yhteensä kolme miljoonaa Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumaa vuodessa)
- rajoittamaton määrä Tietokantatietueita
- 5 000 Social Audiences -kontaktitapahtumaa kuukaudessa
- 200 000 Email Insights -avaustapahtumaa kuukaudessa
- rajoittamaton määrä sähköpostiviestien esikatselutapahtumia; sähköpostiviestin esikatselutapahtuma rekisteröityy aina, kun Asiakas lähettää sähköpostiviestin mallipohjan tähän ominaisuuteen esikatseltavaksi

- j. viisi (5) lähetykseen käytettävää verkkotunnusta
- k. yksi (1) asiakkaalle tuotteistettu isäntäverkkotunnus
- l. yksi (1) IP-osoite viestien lähetystä varten
- m. yli kolme (3) miljoonaa sähköpostiviestiä vuodessa lähettävät asiakkaat ovat oikeutettuja saamaan oman IP-osoitteen; muissa tapauksissa asiakkaalle määritetään yhteiskäytössä oleva IP-osoite
- n. tekninen tuki
- o. verkkokoulutusmoduulit.

Asiakkaat voivat ostaa lisää myös Käyttäjiä, Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumia ja Email Insights -avaustapahtumia.

4. IBM Marketing Cloud B2B Standard

Tämä paketti laajentaa B2B Essentials -paketin ominaisuuksia. B2B Standard -paketin tilaajat saavat käyttöönsä lisää Valtuutettuja käyttäjiä sekä suuremmat käyttömäärät ohjelmien automaatiota, pisteytystä ja Email Insights -tapahtumia varten. B2B Standard -paketti sisältää myös lisää Tietokantatietueita. B2B Standard -paketti sisältää kaikki B2B Essentials- ja IBM Marketing Cloud Standard -paketin ominaisuudet.

Tämän IBM SaaS -tuotteen tilausmaksuihin sisältyvät seuraavat osat:

- a. kymmenen (10) Valtuutettua käyttäjää organisaatiota kohden
- b. viisi (5) organisaatiota
- c. kaksikymmentä (20) aktiivista ohjelmaa
- d. viisi (5) pisteytysmallia
- e. rajoittamaton määrä Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumia
- f. 50 000 Tietokantatietuetta
- g. 5 000 Social Audiences -kontaktitapahtumaa kuukaudessa
- h. 200 000 Email Insights -avaustapahtumaa kuukaudessa
- i. rajoittamaton määrä sähköpostiviestien esikatselutapahtumia; sähköpostiviestin esikatselutapahtuma rekisteröityy aina, kun Asiakas lähettää sähköpostiviestin mallipohjan tähän ominaisuuteen esikatseltavaksi
- j. viisi (5) lähetykseen käytettävää verkkotunnusta
- k. yksi (1) asiakkaalle tuotteistettu isäntäverkkotunnus
- l. yksi (1) IP-osoite viestien lähetystä varten
- m. tekninen tuki
- n. verkkokoulutusmoduulit.

Asiakkaat voivat ostaa lisää myös Käyttäjiä, Tietokantatietueita ja Email Insights -avaustapahtumia.

5. IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension

IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning perustuu Allocadian (IBM:n ulkopuolinen liikeyhtiö) tekniikkaan. Se voidaan hankkia erillistuotteena Marketing Cloud Standard-, Marketing B2B Standard-, Marketing Cloud Enterprise-, Marketing Cloud B2B Enterprise-, IBM Silverpop Engage- tai IBM Campaign -tuotteen yhteyteen. Tuotteen voi tilata käytön mukaan laskutettavana. Tuote sisältää seuraavat ominaisuudet:

- Suunnittelu: Voit suunnata yrityksen strategiaa, tehdä sijoitetun pääoman tuottoennusteita ja ennustaa tuottojen vaikutuksia luomalla ja määrittämällä yhteiskäyttöön suunnitelmia.
- Budjetointi: Voit luoda ja hallita yleisiä budjetteja millä tahansa valuutalla ilman työläitä ja erillisiä laskentataulukoita. Budjetit voivat koskea maailmanlaajuisia, alueellista tai tuotekeskeistä toimintaa.
- Suorituskyky: Visualisoimalla, analysoimalla ja optimoimalla kuluja voit tehdä viisaampia päätöksiä kytkiessäsi suunnitelmia ja budjetteja CRM-, talous- ja markkinointitietoihin.

Tämän IBM SaaS -tuotteen tilausmaksuun sisältyvät seuraavat osat:

- viisi (5) Valtuutettua käyttäjää
- Yksi (1) Yhteysohjelma

IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users -käyttäjiä voidaan hankkia, jos Asiakas tarvitsee enemmän Valtuutettuja käyttäjiä kuin peruspalveluun sisältyy. IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector -yhteysohjelma voidaan hankkia, jos Asiakas tarvitsee lisää Yhteysohjelmia peruspalvelussa käytettäväksi.

6. IBM Marketing Cloud Enterprise

Tämä paketti laajentaa Standard-paketin ominaisuuksia. Enterprise-paketti sisältää Allocadian tekniikkaan perustuvien suunnittelu- ja budjetointiominaisuuksien käyttöoikeuden. Pakettiin sisältyy myös asiakassuhteiden hallintaominaisuuksia (CRM-ominaisuuksia). Enterprise-paketin tilaajat saavat käyttöönsä lisää Valtuutettuja käyttäjiä sekä suuremmat käyttömäärät ohjelmien automaatiota, pisteytystä ja Email Insights -tapahtumia varten. Enterprise-paketti sisältää myös lisää Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumia. Tuotteen voi tilata käytön mukaan laskutettavana.

Tämän IBM SaaS -tuotteen tilausmaksuun sisältyvät seuraavat osat:

- a. kaksikymmentä (20) Valtuutettua käyttäjää organisaatiota kohden
- b. kymmenen (10) organisaatiota
- c. rajoittamaton määrä aktiivisia ohjelmia
- d. rajoittamaton määrä Tietokantatietueita
- e. 750 000 Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumaa kuukaudessa (yhteensä yhdeksän miljoonaa Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumaa vuodessa)
- f. 25 000 Social Audiences -kontaktitapahtumaa kuukaudessa
- g. rajoittamaton määrä pisteytysmalleja
- h. 400 000 Email Insights -avaustapahtumaa kuukaudessa
- i. rajoittamaton määrä sähköpostiviestien esikatselutapahtumia; sähköpostiviestin esikatselutapahtuma rekisteröityy aina, kun Asiakas lähettää sähköpostiviestin mallipohjan tähän ominaisuuteen esikatseltavaksi
- j. viisi (5) lähetykseen käytettävää verkkotunnusta
- k. yksi (1) asiakkaalle tuotteistettu isäntäverkkotunnus
- l. yksi (1) IP-osoite viestien lähetystä varten
- m. yli kolme (3) miljoonaa sähköpostiviestiä vuodessa lähettävät asiakkaat ovat oikeutettuja saamaan oman IP-osoitteen; muissa tapauksissa asiakkaalle määritetään yhteiskäytössä oleva IP-osoite
- n. tekninen tuki
- o. verkkokoulutusmoduulit.

Asiakkaat voivat ostaa lisää myös Käyttäjiä, Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumia ja Email Insights -avaustapahtumia.

7. IBM Marketing Cloud B2B Enterprise

Tämä paketti laajentaa B2B Standard -paketin ominaisuuksia. B2B Enterprise -paketti sisältää Allocadian tekniikkaan perustuvien suunnittelu- ja budjetointiominaisuuksien käyttöoikeuden. B2B Enterprise -paketin tilaajat saavat käyttöönsä lisää Valtuutettuja käyttäjiä sekä suuremmat käyttömäärät ohjelmien automaatiota, pisteytystä ja Email Insights -tapahtumia varten. B2B Enterprise -paketti sisältää myös lisää Tietokantatietueita. Tuotteen voi tilata käytön mukaan laskutettavana.

Tämän IBM SaaS -tuotteen tilausmaksuun sisältyvät seuraavat osat:

- a. kaksikymmentä (20) Valtuutettua käyttäjää
- b. kymmenen (10) organisaatiota
- c. rajoittamaton määrä aktiivisia ohjelmia
- d. rajoittamaton määrä Markkinoinnin vuorovaikutustapahtumia
- e. 100 000 Tietokantatietuetta
- f. 25 000 Social Audiences -kontaktitapahtumaa kuukaudessa
- g. rajoittamaton määrä pisteytysmalleja
- h. 400 000 Email Insights -avaustapahtumaa kuukaudessa

- i. rajoittamaton määrä sähköpostiviestien esikatselutapahtumia; sähköpostiviestin esikatselutapahtuma rekisteröityy aina, kun Asiakas lähettää sähköpostiviestin mallipohjan tähän ominaisuuteen esikatseltavaksi
- j. viisi (5) lähetykseen käytettävää verkkotunnusta
- k. yksi (1) asiakkaalle tuotteistettu isäntäverkkotunnus
- l. yksi (1) IP-osoite viestien lähetystä varten
- m. tekninen tuki
- n. verkkokoulutusmoduulit.

Asiakkaat voivat myös ostaa lisää Tietokantatietueita ja Email Insights -avaustapahtumia.

8. IBM Marketing Cloud Social Audiences

IBM Marketing Cloud Social Audiences tuo markkinoinnin ammattilaisten käyttöön mainonnan kohdennuksen asiakkaisiin sosiaalisen median maksullisten palvelujen välityksellä. Marketing Cloud -pakettien (Standard, B2B Standard, Enterprise tai B2B Enterprise) hankkijat saavat käyttömääriä Social Audiences -tuotteeseen. Social Audiences voidaan hankkia myös itsenäisenä tuotteena. Tuotteen voi tilata käytön mukaan laskutettavana.

Tämän IBM SaaS -tuotteen tilausmaksuun sisältyvät seuraavat osat:

- Minkä tahansa IBM Marketing Cloud Standard -paketin hankkineet Asiakkaat: 5 000 kontaktitapahtumaa kuukaudessa.
- Minkä tahansa IBM Marketing Cloud Enterprise -paketin hankkineet Asiakkaat: 25 000 kontaktitapahtumaa kuukaudessa.
- Jos Asiakas hankkii Social Audiences -tuotteen erillisenä IBM Marketing Cloud -tilaustuotteista, Asiakas voi hankkia Kontaktitapahtumia 5 000, 25 000, 100 000, 250 000, 500 000, 1 000 000, 2 000 000 ja 5 000 000 Kontaktitapahtuman erissä.

Jos Social Audience -tuote integroidaan kolmannen osapuolen sosiaaliseen käyttöympäristöön, IBM SaaS -tuote tarvitsee käyttöönsä UBX (Universal Behavior Exchange) -tekniikan sisällön- ja tiedonvaihtoon kolmannen osapuolen ohjelmiston kanssa. Uudet käyttäjät voivat rekisteröityä käyttäjiksi täyttämällä rekisteröitymislomakkeen osoitteessa <https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>.

9. Valinnaiset ominaisuudet

Seuraavat lisäominaisuudet ovat saatavana lisämaksua vastaan:

- IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send
Sisältää seuraavassa kuvatut toiminnot, joita voivat käyttää IBM Marketing Cloud Essentials-, IBM Marketing Cloud B2B Essentials-, IBM Marketing Cloud Standard-, IBM Marketing Cloud B2B Standard-, IBM Marketing Cloud Enterprise- ja IBM Marketing Cloud B2B Enterprise -tuotteen tilaajat. Duplicate Message Send -tuotteen ansiosta IBM Marketing Cloud -tuotteen Asiakas voi vastaanottaa tarkat kopiot omille asiakkailleen lähetetyistä yksilöllistetyistä viesteistä esimerkiksi lakisääteisten tai vaatimuksiin liittyvien seikkojen, tarkastusten tai muiden seurantatarkoitusten avuksi. Viestikopion lähetys koskee toistaiseksi vain sähköpostia. Tilausta vastaan saatavana oleva tuote sisältää rajoittamattoman määrän viestikopioiden lähetyksiä.
- IBM Marketing Cloud Additional Scoring
Sisältää seuraavassa kuvatut toiminnot, joita voivat käyttää IBM Marketing Cloud Standard-, IBM Marketing Cloud B2B Standard-, IBM Marketing Cloud Essentials- ja IBM Marketing Cloud B2B Essentials -tuotteen tilaajat. Lisäpisteytysmallien myötä Asiakkaan IBM Marketing Cloud -paketin sisältämiin pisteytysmalleihin voidaan lisätä malleja. Lisäpisteytysmalleja voi pyytää IBM Marketing Cloud -tuotteen toimittaneelta tiimiltä tarpeen mukaan. Lisämallit otetaan käyttöön tietynkokoisina joukkoina pisteytysominaisuuden mahdollisimman tehokkaan käytön perusteella ja Asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

- IBM Marketing Cloud Additional Programs
Sisältää seuraavassa kuvatut toiminnot, joita voivat käyttää IBM Marketing Cloud Standard-, IBM Marketing Cloud B2B Standard-, IBM Marketing Cloud Essentials- ja IBM Marketing Cloud B2B Essentials -tuotteen tilaajat. Lisäohjelmien myötä Asiakkaan IBM Marketing Cloud -pakettin sisältämiin aktiivisiin ohjelmiin voidaan lisätä ohjelmia. Lisää aktiivisia ohjelmia voi pyytää IBM Marketing Cloud -tuotteen toimittaneelta tiimiltä tarpeen mukaan. Lisäohjelmat otetaan käyttöön tietyntyyppisissä joukkoina ohjelmaominaisuuden tehokkaan käytön perusteella ja Asiakkaan tarpeiden mukaisesti.
- IBM Marketing Cloud Additional IP Address
IP-lisäosoitteesta perittävä vuosimaksu.
- IBM Marketing Cloud Citrix Integration
Sisältää yhdessä Citrix GoToWebinar-, GoToMeeting- tai GoToTraining-tuotteen ilmentymässä käytettävät IBM Marketing Cloud -tuotteen toiminnot. Tämä integrointi tuo osallistujien istunto- ja profiilitiedot Engage-relaatiotaulukkoon päivittäin. Asiakkaan on ostettava Citrix-käyttöoikeutensa erikseen.
- IBM Marketing Cloud CRM Integration
Antaa Asiakkaalle mahdollisuuden muodostaa synkronointiyhteyden tiettyjen yleisesti saatavana olevien asiakassuhteiden hallintajärjestelmien (CRM), esimerkiksi Salesforce.com- ja Microsoft Dynamics CRM -järjestelmien, ja IBM Marketing Cloud -tuotteen välille. Integraatio koskee yhtä CRM-järjestelmän ilmentymää ja yhtä IBM Marketing Cloud -tietokantaa. Tämä tuote ei sisällä Scribe-integrointia. Tällaista integrointia tarvitsevien asiakkaiden tulee hankkia IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe -tuote.
- IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe
Antaa Asiakkaalle mahdollisuuden muodostaa synkronointiyhteyden tiettyjen yleisesti saatavana olevien asiakassuhteiden hallintajärjestelmien (CRM) ja IBM Marketing Cloud -tuotteen välille. Integraatio koskee yhtä CRM-järjestelmän ilmentymää ja yhtä IBM Marketing Cloud -tietokantaa. IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe toimii ulkopuolisen valmistajan tekniikalla tai sisältää ulkopuolisen valmistajan tekniikkaa, jonka toimittaja on Scribe.
- IBM Marketing Cloud Inbox Monitoring
Antaa Asiakkaille mahdollisuuden mitata sähköpostin perillemenoä yleisellä tasolla suurten Internet-palveluntarjoajien ja sähköpostipalvelun tarjoajien palveluissa useilla eri alueilla.
- IBM Marketing Cloud Multi-Factor Authentication
Sisältää toiminnot, joiden avulla voidaan käyttää käyttäjätunnus- ja salasana yhdistelmän ohella todennuskoodia toissijaisena sisäänkirjautumisvaatimuksena, kun IBM Marketing -tilille kirjaututaan verkkoselaimessa.
- IBM Marketing Cloud Transact Magento Integration
Tuo käyttöön Magento-ilmentymän luomien, asianmukaisten transaktiosähköpostiviestien reitityksen IBM Marketing Cloud Transact -transaktiosähköpostipalvelun kautta. Palvelu edellyttää myös Magento-käyttöoikeutta, joka Asiakkaan on hankittava erikseen kyseisen tuotteen toimittajalta.
- IBM Marketing Cloud Web Analytics Integrations
Sisältää (yhden organisaation) IBM Marketing Cloud -tuotteen ja yhden Web-analytiikkajärjestelmän välisen integraation. Web-analytiikkajärjestelmä voi olla joko IBM Digital Analytics tai Adobe Omniture.
- IBM Marketing Cloud WebEx Integration
Sisältää yhdessä Cisco WebEx -ilmentymässä käytettävät IBM Marketing Cloud -tuotteen toiminnot. Tämä integrointi tuo osallistujien istunto- ja profiilitiedot IBM Marketing Cloud -relaatiotaulukkoon päivittäin. Asiakkaan on ostettava WebEx-käyttöoikeutensa erikseen.

- IBM Marketing Cloud Transact
Sisältää mahdollisuuden toimittaa reaaliaikaisia, tuotemerkin mukaan mukautettuja, kahdenvälisiä transaktioviestejä, jotka aktivoituvat sähköpostiviestistä, verkkolomakkeesta, aloitussivusta tai puhelinmyynnistä. IBM Marketing Cloud Transact on nimenomaan lähetykseen tarkoitettu arkkitehtuuri, joka on suunniteltu transaktio- tai liipaisinperusteisiin viesteihin liittyviin yksilöllisiin tarpeisiin. Tällaisia viestejä voivat olla esimerkiksi kuitit, ilmoitukset, hälytykset ja matkasuunnitelmat. Ratkaisu voidaan yhdistää organisaatiossa jo olevaan järjestelmään, joka huolehtii viestien aktivoitumisesta. Tuotteeseen kuuluvat IP-osoite ja mukautettava verkkotunnus, linkkien ja viestien toimitusseuranta, palautuvien viestien ja vastausten hallinta sekä viestien jakeluun, aktiviteetteihin ja toimitukseen liittyvien mittarien seuranta.
 - Marketing Cloud B2B Essentials-, B2B Standard- tai B2B Enterprise -paketin tilaavien Asiakkaiden on hankittava lisäksi IBM Marketing Cloud -tuotteen 1 000 Digitaalisen sanoman käyttöoikeus.

10. Asennuspalvelutuotteet

- IBM Marketing Cloud Basic Onboarding Services
Toimitus- ja koulutuspalvelun yhdistelmä, joka on suunniteltu antamaan käyttäjille tarvittavat tiedot Marketing Cloud Standard- ja Essentials-tuotteiden kokoonpanon määrittämiseen ja käyttöön. Tämä etäpalveluna toimitettava enintään 15 tunnin palvelu on pakollinen ensimmäisen Marketing Cloud -tilauksen yhteydessä. IBM osoittaa perehdytyskonsultin opastamaan Asiakasta etäkokouksina ja tallennettavina Web-opetuskertoina toteutettavan perehdytyksen aikana. Perehdytyspalveluihin sisältyy toimituksia, kokoonpanon määrittä- ja asennuspalveluja, koulutusta sekä kysymyksiin vastaamista.
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Services.
Koulutuspalvelu, joka on suunniteltu antamaan käyttäjille tarvittavat tiedot IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning -tuotteiden kokoonpanon määrittämiseen ja käyttöön. Tämä etäpalveluna toimitettava palvelu on pakollinen IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users -tuotteen hankinnan yhteydessä. IBM osoittaa koulutuskonsultin opastamaan organisaatioita käyttämään edistyneitä raportointitoimintoja ja mittatietotaulujen mukautusominaisuuksia etäkokousten ja tallennettavien Web-opetuskertojen avulla.
- IBM Marketing Cloud Onboarding Services
Toimitus- ja koulutuspalvelun yhdistelmä, joka on suunniteltu antamaan käyttäjille tarvittavat tiedot Marketing Cloud Enterprise -paketin kokoonpanon määrittämiseen ja käyttöön. Tämä etäpalveluna toimitettava enintään 30 tunnin palvelupaketti on pakollinen ensimmäisen Marketing Cloud Enterprise -tilauksen yhteydessä. IBM osoittaa perehdytyskonsultin opastamaan Asiakasta etäkokouksina ja tallennettavina Web-opetuskertoina toteutettavan perehdytyksen aikana. Perehdytyspalveluihin sisältyy toimituksia, kokoonpanon määrittä- ja asennuspalveluja, koulutusta sekä kysymyksiin vastaamista.
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services.
Valinnainen tuote IBM Marketing Cloud -tuotteen tilaajille, jotka haluavat hyödyntää aktiivisten mobiili-ilmoitusten (Mobile Push) ominaisuutta. Tämä tuote sisältää enintään 35 tuntia etäpalveluja, joihin kuuluvat esimerkiksi asetusten määrittämiseen, konsultointiin sekä aktiivisten ilmoitusten käyttöönottoon ja hyväksyntätestaukseen liittyvät palvelut. Tämä perehdytyspalvelu on myös Standard- ja B2B Standard -tilaajien saatavilla.
- IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility)
Sisältää yhden päivän mittaisen IBM Marketing Cloud -koulutuksen. Koulutuspäivä sisältää enimmillään kahdeksan tuntia opetusta ja käytännön harjoittelua (tähän sisältyy useita lyhyitä taukoja ja tunnin lounastauko). Kurssiohjelma voidaan laatia Asiakkaan oppimistavoitteiden mukaisesti. Koulutus järjestetään verkkoseminaariympäristössä tai hyväksytyssä IBM:n toimipaikassa.

- IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (On Site)
Sisältää yhden (1) 8-tuntisen päivän IBM Marketing Cloud -koulutusta Asiakkaan tiloissa. Koulutuspäivä sisältää enimmillään kahdeksan tuntia opetusta ja käytännön harjoittelua (tähän sisältyy useita lyhyitä taukoja ja tunnin lounastauko). Kurssiohjelma voidaan laatia Asiakkaan oppimistoiveiden mukaisesti. Matkakulut eivät sisälly palvelun hintaan, vaan ne laskutetaan erikseen Tehtäväkuvauksen (SOW) mukaisesti.
- IBM Marketing Cloud Additional Domain Setup
Päivittää IBM SaaS -ympäristön käyttämään Julkista lisätunnusta IBM Marketing Cloud -palvelun yhteydessä toimitettujen Julkisten tunnusten lisäksi.
- IBM Marketing Cloud Deliverability Consultation
Tämä konsultointipalvelu auttaa Asiakkaita löytämään ja ottamaan käyttöön IBM Marketing Cloud -tuotteen parhaat sähköpostimarkkinointiin ja toimitettavuuteen liittyvät käytännöt. Tämä etäpalvelu sisältää enintään 22 konsultointituntia. Asiakkaalle nimetään toimitettavuuskonsultti, joka opastaa suoraan aktiivisiin lähetysmalleihin sovellettavissa erityisstrategioissa.
- IBM Marketing Cloud ISP Delivery Investigation
Sisältää Asiakkaan erityistarpeisiin liittyvien parhaiden käytäntöjen suositukset, jotka on mukautettu käytettäväksi Asiakkaan yksilöimän Internet-palveluntarjoajan ympäristössä. Nämä enintään viiden (5) tunnin etäpalvelut sisältävät enintään kahteen omaan IP-osoitteeseen ja yhteen Internet-palveluntarjoajaan liittyvän tutkimustyön.

Liite B

IBM toimittaa seuraavan IBM SaaS -tuotteen käytettävyyttä koskevan palvelutasosopimuksen (SLA-sopimus). Asiakas hyväksyy sen, että tämä SLA-sopimus ei ole takuu.

1. Määritelmät

- a. **Sovelluksen seisonta-aika** tarkoittaa ajanjaksoa, jonka aikana IBM-käyttöpalvelujen ylläpitämien sovellusliittymäosien käyttäjät eivät pysty käyttämään Palvelun kaikkia niitä osa-alueita, joihin heillä on asianmukaiset käyttöoikeudet. Selvennyksenä todetaan, että Seisonta-aikaa ei ole silloin, kun kuka tahansa käyttäjä voi käyttää Palvelun kaikkia niitä osa-alueita, joihin tällä on asianmukaiset käyttöoikeudet.
- b. **Käytettävyyshyvyitys** – tarkoittaa korvausta, jolla IBM hyvittää hyväksytyt Vaateet. Käytettävyyshyvyitys myönnetään hyvityksenä tai alennuksena Palvelun tulevien tilausmaksujen laskusta.
- c. **Vaade** tarkoittaa vaadetta, jonka Asiakas lähettää IBM:lle SLA-sopimuksen ehtojen mukaisesti ja jonka aiheena on se, että Palvelutaso on alittunut Sopimuskuukauden aikana.
- d. **Sopimuskuukausi** tarkoittaa jokaista täyttä kuukautta, joka alkaa kuukauden ensimmäisenä päivänä kello 0.00 (Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa) ja päättyy kuukauden viimeisenä päivänä kello 23.59 (Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa).
- e. **Tietojen käsittelyn seisonta-aika** tarkoittaa ajanjaksoa, jonka aikana Palvelu ei kykene keräämään tietoja Palvelussa olevien tietojen käsittelyelementtien välityksellä.
- f. **Seisonta-aika** tarkoittaa Sovelluksen seisonta-aikaa ja/tai Tietojen käsittelyn seisonta-aikaa. Seisonta-aika tarkoittaa lisäksi ajanjaksoa, jonka aikana IBM SaaS -tuote ei kykene lähettämään tai vastaanottamaan tietoja IBM SaaS -tuotteen tietojen käsittelyelementtien välityksellä. Seisonta-aikaan ei sisälly ajanjakso, jonka aikana IBM SaaS -tuote ei ole käytettävissä seuraavista syistä:
 - (1) Määräaikaisen tai ilmoitetun ylläpidon aiheuttama seisonta-aika
 - (2) IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevat tapahtumat ja syyt (esimerkiksi luonnonkatastrofit, Internet-yhteyden käyttökatkot, hätätilanteen edellyttämä ylläpito sekä Internet-palveluntarjoajan tai tietoliikenneyhteyksien tarjoajan toimet taikka toimimatta jättäminen);
 - (3) Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sovelluksiin, laitteisiin tai tietoihin liittyvät ongelmat
 - (4) Asiakkaan laiminlyönti, joka liittyy vaadittujen järjestelmäkoonpanojen ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättämiseen Palvelun käytössä
 - (5) IBM:n pitäytyminen Asiakkaan toimittamissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta IBM:lle toimittamissa suunnitelmissa, määrityksissä tai ohjeissa.
- g. **Tapahtuma** tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, joka aiheuttaa Palvelutason alituksen.
- h. **Palvelu** tarkoittaa IBM SaaS -tuotetta, jota tämä SLA-sopimus koskee.
- i. **Palvelutaso** tarkoittaa jäljempänä esitettyä vakiotasoa, jonka perusteella IBM määrittää tässä SLA-sopimuksessa sovellettavan palvelutason.

2. Käytettävyyshyvytykset

- a. Vaateen lähetys edellyttää, että Asiakas kirjaa IBM:n tekniseen tukeen Vakavuustason 1 tukipyynnön (jäljempänä Tekninen tuki -kohdassa määritetyllä tavalla) kustakin Tapahtumasta kahdenkymmenen neljän (24) tunnin kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tietoisiksi Tapahtuman vaikutuksesta Palvelun käyttöön. Asiakkaan tulee antaa Tapahtumasta kaikki tarpeelliset tiedot ja avustaa IBM:ää kohtuullisesti Tapahtuman vianmäärityksessä ja ratkaisussa.
- b. Asiakkaan on lähetettävä Käytettävyyshyvytystä koskeva Vaade viimeistään kolme (3) arkipäivää sen Sopimuskuukauden päättymisestä, jota Vaade koskee.

- c. Käytettävyyshyvitykset perustuvat Seisonta-ajan kestoan, joka mitataan siitä, kun Asiakas ilmoittaa Seisonta-ajan ensimmäisestä ilmenemiskerrasta. Jos Asiakas ilmoittaa samanaikaisesti Sovelluksen seisonta-ajan ja Tietojen käsittelyn seisonta-ajan Tapahtumasta, IBM käsittelee päällekkäisiä Seisonta-aikoja yhtenä Seisonta-ajan ajanjaksona, ei kahtena erillisenä Seisonta-ajan ajanjaksona. IBM soveltaa kuhunkin perusteltuun Vaateeseen suurinta soveltuva Käytettävyyshyvitystä sen perusteella, mikä on kunkin Sopimuskuukauden aikainen Saavutetun käytettävyyssajan Palvelutaso. Menettely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. IBM ei ole velvollinen myöntämään useita Käytettävyyshyvityksiä tietyn Sopimuskuukauden aikana ilmenneestä samasta Tapahtumasta.
- d. Minkään Sopimuskuukautta koskevien, myönnettävien Käytettävyyshyvitysten kokonaismäärä ei voi missään tilanteessa ylittää kahtakymmentä prosenttia (20 %) sen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12), jonka Asiakas maksaa Palvelusta IBM:lle.

3. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyys Sopimuskuukauden aikana

Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana	Käytettävyshyvitys (% kuukausitilausmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
99–99,949 %	2 %
98–98,999 %	5 %
97–97,999 %	10 %
Alle 97,000 %	20 %

Prosenttilukuna ilmaistava Käytettävyys lasketaan seuraavasti: (a) Sopimuskuukauden kokonaisminuutit miinus (b) Sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna (c) Sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla.

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 50 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 50 minuuttia Seisonta-aikaa = 43 150 minuuttia	= 2 %:n Käytettävyshyvitys, koska Saavutettu palvelutaso on 99,884 %
30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia	

4. Muita tähän SLA-sopimukseen liittyviä tietoja

Tämä SLA-sopimus on tarkoitettu ainoastaan IBM:n Asiakkaille, eikä se koske vaateita, joiden esittäjinä ovat käyttäjät, vieraat, Palveluun osallistuvat tahot tai luvallisesti kutsutut, eikä mitään IBM:n toimittamia Palvelun beeta- ja kokeiluversioita. SLA-sopimus koskee ainoastaan tuotantokäytössä olevia Palveluja. SLA-sopimus koskee vain tuotantoympäristöjä, ei esimerkiksi testi-, elvytys-, laadunvarmistus- ja kehitysympäristöjä.