

IBM Marketing Cloud

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Klijent prihvaća Uvjete upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- 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. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- a. **Pristup** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Pristup je pravo korištenja IBM SaaS-a. Klijent mora dobiti jedno pravo Pristupa da bi mogao koristiti IBM SaaS za vrijeme perioda mjerenja koji je naveden u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu Klijenta.
- b. **Ovlašteni korisnik** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Klijent mora dobiti posebna, namjenska ovlaštenja za svaki pristup Ovlaštenog korisnika IBM SaaS-u jedinstveno omogućen na bilo koji način izravno ili neizravno (na primjer preko programa za multipleksiranje, uređaja ili poslužitelja aplikacija) pomoću bilo kojih sredstava. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja omogućenih pristupa Ovlaštenih korisnika IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- c. **Povezivanje** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Povezivanje je veza ili pridruživanje baze podataka, aplikacije, poslužitelja ili bilo kojeg drugog tipa uređaja s IBM SaaS-om. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja ostvarenih ili prije ostvarenih Povezivanja prema IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- d. **Slog baze podataka** – je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Zapis baze podataka je zbirka polja u bazi podataka koja se odnosi na jedan entitet i dostupna je kao jedna jedinica. Svako ovlaštenje na Tisuću zapisa baze podataka predstavlja jednu Tisuću zapisa baze podataka. Treba dobiti ovlaštenja Tisuće zapisa baze podataka koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja dostupnih Zapisa baze podataka za obradu u IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- e. **Digitalna poruka** – je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Digitalna poruka je elektronička komunikacija kojom IBM SaaS upravlja ili koju obrađuje. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja Digitalnih poruka obrađenih u IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom PoE-u ili Transakcijskom dokumentu.
- f. **Angažman** - je jedinica mjere po kojoj se mogu dobiti usluge. Angažman se sastoji od profesionalnih usluga i/ili usluga izobrazbe vezanih uz IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog Angažmana.
- g. **Događaj** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Ovlaštenja za događaje temelje se na broju pojavljivanja određenog događaja vezanog uz korištenje IBM SaaS-a. Ovlaštenja za događaje specifična su za IBM SaaS i tip događaja se ne može razmijeniti, zamijeniti ili spajati s drugim ovlaštenjima za Događaje drugog IBM SaaS-a ili tipa događaja. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog događaja koji se dogodi za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

Kod stjecanja ovlaštenja Događaja, sljedeći elementi se broje kao Događaji:

- (1) Marketinška interakcija:

Marketinška interakcija je ulazna ili izlazna točka kontakta/komunikacija. Primjeri takve komunikacije su poruka e-pošte, mobilni push, poruka aplikacije na uređaju, sadržaj prikazan u preglednicima, društveni utisak i usmjereni oglas. Mogu se odnositi na anonimne ili poznate posjetitelje ili kupce.

- (2) Email Insights - otvaranja:

Email Insights - otvaranje registrira se svaki puta kada primatelj e-pošte primi poruku e-pošte od Klijenta i kada primatelj e-pošte otvori poruku.

- (3) Kontakt:

Kontakt je Događaj koji se odnosi na slanje ID-a kontakta pomoću funkcije Social Audiences za odgovarajuću društvenu platformu.

- h. **Instanca** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Instanca označava pristup određenoj konfiguraciji IBM SaaS-a. Moraju se dobiti dostatna ovlaštenja za svaku Instancu IBM SaaS-a koja je dostupna za pristup i korištenje tijekom perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (Proof of Entitlement - PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u transakcijskom dokumentu.

3.1 Naknade za postavljanje

Inicijalna jednokratna naknada za postavljanje se primjenjuje po cijeni i uvjetima naplate specificiranim u Transakcijskom dokumentu. Na temelju odabrane osnovne ponude IBM SaaS-a, odgovarajuća obavezna usluga postavljanja Klijentu će omogućiti korištenje izabrane IBM SaaS ponude. Raspoložive usluge postavljanja su:

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

Sljedeća usluga postavljanja će biti naplaćena po cijeni i uvjetima naplate specificiranim u Transakcijskom dokumentu kad se naruče ovlaštenja Ovlaštenog korisnika za IBM Marketing Cloud – dodatni korisnici planiranja proračuna i troškova:

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Services

Sve usluge postavljanja istječu 90 dana od datuma kada je IBM obavijestio Klijenta da je njegov pristup IBM SaaS-u dostupan, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.

3.2 Djelomične mjesečne naknade

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

3.3 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Klijentova stvarna upotreba IBM SaaS-a za vrijeme perioda mjerenja premašuje Klijentovo ovlaštenje navedeno u PoE-u, Klijentu će se izdati račun za prekomjerni iznos, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

Klijentu će se svaki mjesec naknadno naplatiti nepodmirene obveze za prekomjernu upotrebu po stopi za prekomjernu upotrebu navedenoj u PoE-u kada dosegne ukupni iznos. Takve naknade za prekomjernu upotrebu naplaćuju se uz osnovnu mjesečnu naknadu za ovlaštenje.

Ako je Period pretplate duži od 12 mjeseci, skup ukupnog broja ovlaštenja će se temeljiti na 12 mjesečnih perioda mjerenja. Ukupan zbroj će se postaviti na nulu nakon dvanaestog mjesečnog perioda mjerenja. Naknade za prekomjernu upotrebu za sljedećih 12 perioda mjesečnog mjerenja, neće dospjeti sve dok stvarno korištenje interakcije ne premaši ukupan broj zajamčenih interakcija u agregaciji za takav 12 mjesečni period mjerenja.

Za Klijente koji koriste ramp periode, svaki se period obrađuje na isti način kao i period pretplate i primjenjuju se isti principi.

Ako je period pretplate kraći od 12 mjeseci ili manji od 12 mjesečnih perioda preostalih u periodu pretplate, broj mjesečnih prava preostalih u pretplati će se koristiti za ukupan broj zajamčenih interakcija u agregaciji.

a. Primjer 1:

Klijent ima 12 mjesečni period pretplate i stekao je 10 dodatnih Ovlaštenih korisnika na temelju ovlaštenja IBM Marketing Cloud Additional User. Ako Klijent omogući više od 10 Ovlaštenih korisnika prije kraja 12 mjesečnog perioda pretplate, Klijentu će sljedeći mjesec biti izdan račun za prekomjernu količinu i čitavo korištenje u sljedećim mjesecima će biti naplaćeno kao dug do kraja perioda pretplate.

b. Primjer 2:

Klijent ima period pretplate u trajanju od 3 godine i stekao je 10 dodatnih Ovlaštenih korisnika u skladu s ovlaštenjem IBM Marketing Cloud Additional User. Ako Klijent omogući više od 10 Ovlaštenih korisnika prije kraja prvog perioda pretplate od 12 mjeseci, Klijentu će sljedeći mjesec biti izdan račun za prekomjernu količinu i čitavo korištenje do kraja perioda od 12 mjeseci. Na kraju svakog perioda od 12 mjeseci brojač upotrebe će se resetirati. Ako Klijent omogući više od 10 Ovlaštenih korisnika prije kraja sljedećeg perioda pretplate od 12 mjeseci, Klijentu će sljedeći mjesec biti izdan račun za prekomjernu količinu i čitavo korištenje u sljedećim mjesecima će biti naplaćeno u obrocima sve dok se brojač korištenja ne resetira ili do kraja preostalog perioda pretplate.

3.4 Naknade koje se plaćaju po upotrebi

Klijent može koristiti IBM Marketing Cloud Essentials, IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud Social Audiences i IBM Marketing Cloud Enterprise mjereno u dodacima od 1 000 Događaja, IBM Marketing Cloud B2B Essentials, IBM Marketing Cloud B2B Standard i IBM Marketing Cloud B2B Enterprise mjereno u dodacima od 10 000 Slogova baze podataka i IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens mjereno u dodacima od 100 000 Događaja na temelju plaćanja po korištenju. Klijent će biti terećen za količinu događaja ili slogova baze podataka, prema primjeni, koristeći svaki mjesec cijenu specificiranu u Transakcijskom dokumentu.

4. Opcije obnavljanja perioda pretplate za IBM SaaS

Trajanje IBM SaaS-a počinje na datum kada IBM obavijesti Klijenta o njegovom pristupu IBM SaaS-u, kako je dokumentirano u PoE-u. PoE će određivati obnavlja li se IBM SaaS automatski, nastavlja li se na temelju kontinuirane upotrebe ili se raskida na kraju trajanja.

Za automatsko obnavljanje, ako Klijent ne dostavi pisanu obavijest o raskidu obnavljanja barem 90 dana prije datuma isteka, IBM SaaS će se automatski obnoviti u trajanju navedenom u PoE-u.

Kod kontinuirane upotrebe, IBM SaaS će biti dostupan na mjesečnoj bazi dok Klijent ne dostavi pisanu obavijest o raskidu 90 dana unaprijed. IBM SaaS će biti dostupan do kraja kalendarskog mjeseca nakon takvog perioda od 90 dana.

5. Tehnička podrška

Tehnička podrška za IBM SaaS ponudu i Softver za omogućivanje, kao primjenjiva, pruža se za vrijeme Perioda pretplate. Takva tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljana vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
1	Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge: Funkcionalnost kritična za poslovanje ne radi ili se dogodila greška sučelja od kritične važnosti. Ovo se obično odnosi na proizvodnu okolinu i označava da se ne može pristupiti uslugama, što ima kritičan utjecaj na operacije. Ovo stanje mora se odmah riješiti.	Unutar jednog sata	24 sata na dan, 7 dana u tjednu
2	Značajan utjecaj na poslovanje: Poslovna komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost prekoračivanja krajnjih rokova u poslovanju.	Unutar 2 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
3	Manji utjecaj na poslovanje: Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebljiva i nema kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 4 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
4	Minimalan utjecaj na poslovanje: Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehničke probleme.	Unutar 1 radnog dana	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

6.1 Opis sigurnosti

Ovaj IBM SaaS slijedi IBM-ove principe sigurnosti podataka i privatnosti za IBM SaaS dostupne na <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> i bilo kakve dodatne odredbe navedene u ovom odjeljku. Bilo kakva promjena IBM-ovih principa sigurnosti podataka i privatnosti neće degradirati sigurnost IBM SaaS-a.

6.2 Softver za omogućavanje

Ako se Softver za omogućavanje daje uz poseban ugovor o licenci (na primjer, IBM Međunarodni ugovor o licenci za programe bez jamstva ("ILAN") ili uz neki drugi ugovor o licenci od IBM-a ili od treće strane) u vrijeme instalacije ili preuzimanja, takav poseban ugovor će uređivati uvjete korištenja softvera. Ako se uz softver za omogućavanje ne dobiva ugovor o licenci, primjenjuju se ovi Uvjeti upotrebe.

6.3 Lokacije koje primaju izvedenu korist

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Klijent navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Klijent ne dostavi dodatne informacije IBM-u. Klijent je odgovoran održavati takve podatke ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

6.4 Safe Harbor usklađenost

IBM se pridržava U.S. – EU Safe Harbor Frameworka, koji određuje Ministarstvo trgovine Sjedinjenih Država vezano uz prikupljanje, korištenje i zadržavanje informacija prikupljenih u Europskoj Uniji. Za više informacija o Safe Harboru ili da biste pristupili IBM-ovoj izjavi o certifikatu idite na <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.5 Distribucijske liste

Klijent neće koristiti nikakve distribucijske liste s IBM SaaS-om koje uključuju osobe koje nisu dale dozvolu za uključivanje u takvu listu u svrhu primanja e-mail komunikacija izričito od Klijenta, osim ako Klijent ima postojeću poslovnu ili privatnu vezu s tim osobama. Korištenje lista ili podataka generiranih pridruženom marketinškom praksom je izričito zabranjeno u svim slučajevima. Klijent mora uključiti ispravan mehanizam isključivanja u svaku poruku.

6.6 Bez preprodaje

Klijentovo pravo korištenja IBM SaaS-a pripada Klijentu osobno. Klijent neće preprodati IBM SaaS niti dati trećim osobama (koje nisu zaposlenici ni ugovaratelji koji djeluju u Klijentovo ime) pristup do IBM SaaS-a bez prethodne IBM-ove pisane suglasnosti.

6.7 Mobilne push obavijesti

Događaji marketinških interakcija koji se odnose na mobilne push obavijesti uključuju jednostavne push obavijesti, jednostavne push obavijesti u aplikacijama, obogaćene obavijesti i obavijesti ulazne pošte. Jednostavne push obavijesti, obavijesti u aplikacijama i obogaćene obavijesti broje se kao jedna marketinška interakcija po uređaju u trenutku slanja. Obavijesti ulazne pošte broje se kao jedna Marketinška interakcija za svaki ključ aplikacije na koji se šalju.

Izračunavanje Marketinških interakcija koje se odnose na mobilne push obavijesti uključivat će broj mobilnih push obavijesti poslanih na uređaje koji su obustavili mobilne push obavijesti i broj mobilnih push obavijesti poslanih na uređaje nakon deinstalacije aplikacije. IBM će redovno koristiti usluge povratnih informacija Applea i Googlea i ažurirati poslanih push obavijesti na temelju deinstalacija. Klijent je odgovoran odrediti potreban broj ovlaštenja Događaja za Marketinške interakcije, što uključuje i push obavijesti.

6.8 Duplicate Message Send

Duplicate Message Send je dodatna funkcija pretplate omogućena na organizacijskoj razini. Pretplaćeni Klijent može uključivati i isključivati funkciju. Adrese e-pošte koje je upisao Klijent za primanje dupliciranih poruka će biti unesene kao Bcc adrese i neće biti vidljive primateljima e-pošte. Klijentovi primatelji dupliciranih poruka se mogu mijenjati. Ako se duplicirana e-pošta ne može dostaviti na Bcc adresu e-pošte, IBM neće moći ponovno poslati dupliciranu e-poštu.

6.9 Zadržavanje podataka

Određeni podatkovni elementi IBM SaaS-a bit će dostupni unutar IBM SaaS-a kako slijedi: baze podataka (liste kontakata) i predlošci - 450 dana od zadnje upotrebe (aktivno korištene baze podataka i predlošci zadržavaju se neograničeno vrijeme dok je usluga aktivna; poruke e-pošte, sadržaj i podaci praćenja klikova unutar e-pošte, nekorištene ili neaktivne baze podataka i predlošci - 450 dana od datuma slanja poruke; web praćenje za poznate posjetitelje ili posjetitelje koji su prošli provjeru identiteta - 180 dana; web praćenje za anonimne posjetitelje – 30 dana (slogovi se mogu pretvoriti u "poznate posjetitelje ili posjetitelje koji su prošli provjeru identiteta" ako identitet korisnika postane poznat unutar 30 dana); i Univerzalna ponašanja - 180 dana ("Period zadržavanja podataka").

Ti se podatkovni elementi mogu ukloniti iz IBM-ove mreže i sustava nakon isteka Perioda zadržavanja podataka i u bilo kojem slučaju IBM može uništiti sve kopije tih podatkovnih elemenata i sve druge povezane Klijentove podatke 30 dana nakon prekida ili isteka Perioda pretplate. Klijent će zadržati sigurnosne kopije svog sadržaja koji se pruža za upotrebu s IBM SaaS-om.

6.10 Napomene o kodu treće stranke

IBM SaaS uključuje sljedeći softver koji se ne može koristiti u loše svrhe: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson i packtag.

6.11 Verzije za ne-engleski jezik

Klijent je suglasan da se pristup i korištenje bilo koje ne-engleske verzije IBM SaaS-a može osloniti na funkcionalnost tehnološkog partnera treće strane, translations.com, za potrebe prevođenja korisničkog sučelja. Kada koristite ne-englesku verziju IBM SaaS-a, IBM SaaS korisničko sučelje može propustiti podatke Klijenta i bilo koji sadržaj dostupan putem IBM SaaS korisničkog sučelja u nezaštićenom obliku kroz translations.com sustave namijenjene za IBM SaaS za potrebe prevođenja korisničkog sučelja na zahtjev Klijenta.

6.12 Obuka za usluge postavljanja koju vodi instruktork

Ako je Obuka za uslugu postavljanja koju vodi instruktork dizajnirana za izvođenje na Klijentovoj lokaciji, Klijentova je odgovornost osigurati odgovarajuću prostoriju za postojeći broj polaznika, što uključuje odgovarajući broj utičnica, projektor, konferencijsku ploču i/ili ploču s listovima te povezivanje s potrebnim sustavima i okolinama, uključujući vezu s internetom ako je ona potrebna.

Ako se na IBM-ovim prostorima izvodi Obuka za uslugu postavljanja koju vodi instruktork, Klijent razumije i prihvaća da IBM može koristiti globalne resurse (privremene zaposlenike koji se koriste lokalno i osoblje na lokacijama širom svijeta) za pružanje Obuke za uslugu postavljanja.

6.12.1 Klijentove odgovornosti

IBM-ovo izvođenje ovisi o Klijentovom upravljanju i ispunjenju njegovih obveza navedenih dolje, bez naplate IBM-u. Bilo kakvo kašnjenje u izvođenju tih odgovornosti može utjecati na IBM-ovu mogućnost izvođenja Usluga postavljanja obuke. Klijent će:

- a. osim ako te informacije ne navede IBM, navesti IBM-u detalje lokacije za obuku, adresu i sobu;
- b. ako je to primjenjivo, omogućiti IBM-ovom osoblju siguran pristup, prikladan uredski prostor, pribor, namještaj, brzu vezu s internetom i druge mogućnosti dok rade na Klijentovoj lokaciji;
- c. ako IBM ne pruža objekte, biti odgovoran za sigurno pohranjivanje IBM-ovog hardvera i softvera na Klijentovim prostorima i pobrinuti se da su sve učionice stalno zaključane.

Dodatak A

IBM Marketing Cloud, cloud bazirana digitalna marketinška platforma, omogućuje trgovcima da ostvare povrat ulaganja (ROI) pomoću sljedećih ključnih mogućnosti:

- Dizajn i automatska konzistentnost, višekanalna iskustva putem e-pošta, mobitela, preko weba i društvenih kanala.
- Analitike korištenja za donošenje marketinških odluka i angažmana korisnika.
- ROI poboljšanje preko cloud bazirane digitalne marketinške platforme koja integrira s izvorima podataka i aplikacijama drugih korisnika.

IBM Marketing Cloud uključuje sljedeće nove, na rješenju bazirane pakete i servise koji odgovaraju potrebama trgovca za pojednostavljenje procesa kupnje.

1. IBM Marketing Cloud Essentials

IBM Marketing Cloud Essentials pruža prodavačima kojima je potreban manji obujam mogućnost dostavljanja personaliziranih digitalnih interakcija s višim stopama ostvarivanja cilja. Ova ponuda dostupna je na temelju pretplate i plaćanja po upotrebi.

- Baza podataka marketinga: Skuplja opsežne podatke korisnika u jedan izvor i koristi te podatke za pokretanje automatskih kampanja i personaliziranih komunikacija.
- Segmentacija: Koristi ponašanja, profil, podatke preference i ostalo za upite prema ciljnoj publici i njeno sužavanje. Opcijski, integrira ove upite segmentacije s marketinškim strategijama za isporuku visoko uključivog, personaliziranog sadržaja vašoj ciljnoj publici.
- Graditelj sadržaja: Intuitivni, web bazirani editor omogućuje kreiranje i uređivanje sadržaja u aplikaciji, s pokaži-i-klikni pristupom funkcijama, kao što su praćenje veze, personalizacija, dinamički sadržaj i ostalo.
- Dinamički sadržaj: Kreira poruke izravno u tijelu poruke, a koje su relevantne i specifične za svakog korisnika, koristeći intuitivno pokaži-i-klikni sučelje.
- A/B testiranje: Šalje testnu e-poštu za testiranje linije predmeta na elemente imena ili sadržaja; pronalazi koji element ima najbolji odgovor i šalje kontaktima e-poštu najbolje provedbe.
- E-pošta: Kreira i šalje e-poštu sa sadržajem koji je relevantan i uključiv.
- Mobilni Push: Dostavlja personalizirane poruke kombiniranjem mobilnih aplikacijskih podataka s obogaćenim informacijama korisničkog profila.
- Društveno dijeljenje: Dijeli poruke marketinške e-pošte na stranicama društvenih mreža i proizvodi detaljne izvještaje rezultata.
- Progresivni obrasci: Umanjuju napuštanje obrazaca i kreiraju s vremenom profil kontakta s progresivnim web obrascima koji pokazuju različita pitanja svaki put kad kontakt posjeti web stranicu ili stranicu postavljanja.
- Digitalno praćenje ponašanja: Nadgledanje kako kontakti međudjeluju s vama online pomoću kalkulatora, razgovora uživo, društvenih gumba i ostalo. Koristi ova ponašanja događaja prilagođenog web praćenja za premještanje kontakta u marketinški program ili model ocjene ponašanja.
- Stranica postavljanja: Pristup Pokaži-i-klikni za kreiranje stranica specifičnih za kampanju i prilagođenih web obrazaca. Prilagođene domene za stranice postavljanja moraju se kupiti zasebno.
- Analitike ponašanja: Rukovanje rezultatima slanja pošte za identificiranje trendova i segmenata ciljnih korisnika; definiranje segmenata korisnika i izbor metrika za kreiranje kartičnih i tabelarnih izvještaja i zatim rukovanje izvještajima dodavanjem ili uklanjanjem polja, promjenom metrika i sortiranjem i redanjem stupaca.
- Izvještaji o kampanjama: Kreiranje agregacija i detaljnih informacija izvještavanja o e-pošti poslanoj korisnicima. Metrike izvještavanja sadrže otvaranja, konverzije, obogaćene medije, prosljeđivanje i pristup podacima klikom.

- Email Insights: Omogućuje korisnicima pregled izgleda i dojma o e-pošti u višestrukim različitim klijentima e-pošte, praćenje korištenja e-pošte klijenta po listama slanja pošte što pomaže optimiziranju programa e-pošte na određenim uređajima i klijentima e-pošte koje korisnik upotrebljava. Email Insights sadrži komponente tehnologije koju pruža Litmus.
- Dizajner putovanja: Alat za vizualno dizajniranje koji prodavačima omogućuje suradnju na izradi mape putovanja korisnika i dijeljenje mape s ostatkom tima.
- Univerzalna razmjena ponašanja: Tehnologija za omogućavanje koja korisnicima omogućuje objavljivanje podataka unutar IBM Marketing Clouda i pretplatu na podatke iz integriranih aplikacija trećih strana.
- IBM Marketing Cloud Orientation je osnovni paket školovanja za IBM Marketing Cloud. On sadrži najvišu razinu opisa Marketing Cloud funkcija i mogućnosti, zajedno s uvodom u model angažmana korisnika. Orijehtacijski paket je uključen s inicijalnom pretplatom u Marketing Cloud i mora biti dovršen prije pokretanja potrebne usluge uključivanja korisnika. Dostavlja se kao samoposlužna ponuda i uključuje video i web bazirana snimanja.

U naknadu za pretplatu za ovu IBM SaaS ponudu uključeno je sljedeće:

- a. Pet (5) Ovlaštenih korisnika
- b. Deset (10) aktivnih programa
- c. 50 tisuća Marketinških interakcija na mjesec za ukupno 600 tisuća Marketinških interakcija koje se mogu potrošiti na godinu.
- d. Neograničen broj slogova baze podataka
- e. Jedna (1) organizacija
- f. Deset (10) tisuća Email Insights - otvaranja na mjesec
- g. Neograničen broj pregleda e-pošte. 'Pregled e-pošte' se registrira svaki puta kada Klijent preda predložak e-pošte u ovu funkciju na pregled.
- h. Pet (5) domena slanja
- i. Jedna (1) domena hostinga brendirana za korisnika
- j. Jedna (1) IP adresa za slanje korisnika
- k. Klijenti koji šalju više od tri (3) milijuna poruka e-pošte na godinu mogu dobiti namjensku IP adresu; inače se dodjeljuje zajednička IP adresa.
- l. Tehnička podrška
- m. Online moduli za obuku

Klijenti mogu kupiti dodatne pakete Korisnika, Marketinških interakcija i Email Insights - otvaranja.

2. IBM Marketing Cloud B2B Essentials

IBM Marketing Cloud B2B Essentials pruža prodavačima s manjim bazama podataka mogućnost dohvaćanja, kvalificiranja i njegovanja prilika. Ova ponuda dostupna je na temelju pretplate i plaćanja po upotrebi. Ova IBM SaaS ponuda uključuje sljedeće funkcije:

- Sve funkcije koje obuhvaća ponuda IBM Marketing Cloud Essentials
- Automatizacija marketinga
- Njegovanje prilika: Kreiranje marketinških kampanja pomoću vizualnih graditelja kampanja; slanje automatiziranih poruka ili prodiranje u program njegovanja kada prilika smjera ili provodi određenu akciju.
- Pojedinačni model rezultata: Daje rezultate za korisnike i prospekte bazirano na kriteriju kupnje, demografiji i ponašanjima kao što su posjete web stranicama, slanje obrazaca i interakcije poruka ili na vremenu bazirane komponente, uključujući učestalost i frekvenciju. Bazirano na ocjenama, funkcije marketinške automatizacije usmjeravaju korisnike i prospekte na odgovarajuće nastavke.
- Integracija upravljanja odnosima korisnika (CRM): Integracija s CRM sustavima treće strane, što uključuje Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM i Sugar CRM.

U naknadu za pretplatu za ovu IBM SaaS ponudu uključeno je sljedeće:

- a. Pet (5) Ovlaštenih korisnika
- b. Deset (10) aktivnih programa
- c. Jedan (1) model rezultata
- d. Neograničen broj Marketinških interakcija
- e. 10 000 slogova baze podataka
- f. Jedna (1) organizacija
- g. Deset (10) tisuća Email Insights - otvaranja na mjesec
- h. Neograničen broj pregleda e-pošte. 'Pregled e-pošte' se registrira svaki puta kada Klijent preda predložak e-pošte u ovu funkciju na pregled.
- i. Pet (5) domena slanja
- j. Jedna (1) domena hostinga brendirana za korisnika
- k. Jedna (1) IP adresa za slanje korisnika
- l. Tehnička podrška
- m. Online moduli za obuku

Klijenti mogu kupiti dodatne pakete Korisnika, Slogova baze podataka i Email Insights - otvaranja.

3. IBM Marketing Cloud Standard

Pretplata na IBM Marketing Cloud Standard nadograđuje mogućnosti koje nudi paket Essentials. Pretplatnici dobivaju dodatne Ovlaštene korisnike i dodatne mogućnosti upotrebe automatizacije programa, modela rezultata i Email Insightsa. Pretplatnici primaju dodatne Marketinške interakcije u sklopu paketa Standard. Paket Standard uključuje sve mogućnosti paketa Essentials, plus sljedeće mogućnosti:

- Social Audiences: Aplikacija za marketing putem društvenih medija koja korisnicima omogućuje slanje određenim publikama i pružanje odgovarajućih oglasa na društvenim mrežama radi marketinga usmjerenog na određenu publiku ili postavljanje oznake sviđanja za publike.
- Integracija upravljanja odnosima korisnika (CRM): Integracija s CRM sustavima treće strane, što uključuje Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM i Sugar CRM.

U naknadu za pretplatu za ovu IBM SaaS ponudu uključeno je sljedeće:

- a. Deset (10) Ovlaštenih korisnika po organizaciji
- b. Pet (5) organizacija
- c. Dvadeset (20) aktivnih programa
- d. Jedan (1) model rezultata
- e. 250 tisuća Marketinških interakcija na mjesec za ukupno 3 milijuna Marketinških interakcija koje se mogu potrošiti na godinu.
- f. Neograničen broj slogova baze podataka
- g. Pet (5) tisuća Social Audiences Događaja kontakta na mjesec
- h. 200 tisuća Email Insights - otvaranja na mjesec
- i. Neograničen broj pregleda e-pošte. 'Pregled e-pošte' se registrira svaki puta kada Klijent preda predložak e-pošte u ovu funkciju na pregled.
- j. Pet (5) domena slanja
- k. Jedna (1) domena hostinga brendirana za korisnika
- l. Jedna (1) IP adresa za slanje korisnika
- m. Klijenti koji šalju više od tri (3) milijuna poruka e-pošte na godinu mogu dobiti namjensku IP adresu; inače se dodjeljuje zajednička IP adresa.
- n. Tehnička podrška
- o. Online moduli za obuku

Klijenti mogu kupiti dodatne pakete Korisnika, Marketinških interakcija i Email Insights - otvaranja.

4. IBM Marketing Cloud B2B Standard

Ovaj paket nadograđuje funkcije koje se nude u paketu B2B Essentials. Pretplatnici paketa B2B Standard dobivaju dodatne Ovlaštene korisnike i dodatne mogućnosti upotrebe automatizacije programa, modela rezultata i Email Insightsa. Pretplatnici primaju dodatne slogove baze podataka u sklopu paketa B2B Standard. Paket B2B Standard paket uključuje sve funkcije paketa B2B Essentials i paketa IBM Marketing Cloud Standard.

U naknadu za pretplatu za ovu IBM SaaS ponudu uključeno je sljedeće:

- a. Deset (10) Ovlaštenih korisnika po organizaciji
- b. Pet (5) organizacija
- c. Dvadeset (20) aktivnih programa
- d. Pet (5) modela rezultata
- e. Neograničen broj Marketinških interakcija
- f. 50 000 slogova baze podataka
- g. Pet (5) tisuća Social Audiences Događaja kontakta na mjesec
- h. 200 tisuća Email Insights - otvaranja na mjesec
- i. Neograničen broj pregleda e-pošte. 'Pregled e-pošte' se registrira svaki puta kada Klijent preda predložak e-pošte u ovu funkciju na pregled.
- j. Pet (5) domena slanja
- k. Jedna (1) domena hostinga brendirana za korisnika
- l. Jedna (1) IP adresa za slanje korisnika
- m. Tehnička podrška
- n. Online moduli za obuku

Klijenti mogu kupiti dodatne pakete Korisnika, Slogova baze podataka i Email Insights - otvaranja.

5. IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension

IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning omogućuje Allocadia, treća strana kao partner IBM-a, može se kupiti kao samostalan proizvod ili za korištenje s ponudama Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, Marketing Cloud Enterprise, Marketing Cloud B2B Enterprise, IBM Silverpop Engage ili IBM Campaign. Ova ponuda dostupna je na temelju pretplate i plaćanja po upotrebi. Funkcije uključuju:

- Planiranje: Kreiranje i dijeljenje planova za usklađivanje korporativne strategije, predviđanje povrata ulaganja i predviđanje utjecaja na prihod.
- Izrada proračuna: Kreiranje i upravljanje globalnim proračunima u svim valutama bez glomaznih, nepovezanih proračunskih tablica bilo globalnih, regionalnih ili proizvodno lokalnih.
- Performanse: Vizualizacija, analiza i optimiziranje potrošnje; donošenje pametnijih odluka kod povezivanja planova i proračuna na CRM, financije i marketinške podatke.

U naknadu za pretplatu na ovu IBM SaaS ponudu uključeno je sljedeće:

- Pet (5) Ovlaštenih korisnika
- Jedan (1) konektor

Klijent može kupiti IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users ako treba dodatne Ovlaštene korisnike uz one koji se pružaju u osnovnoj usluzi. Klijent može kupiti IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector ako su mu potrebni dodatni Konektori koje će koristiti uz osnovnu uslugu.

6. IBM Marketing Cloud Enterprise

Ovaj paket nadograđuje mogućnosti koje se nude u Standardnom paketu. Enterprise paket uključuje ovlaštenje za mogućnosti planiranja i određivanja proračuna koje omogućuje Allocadia. Sadrži i mogućnosti upravljanja odnosima s kupcima (engl. customer relationship management - CRM). Pretplatnici Enterprise paketa dobivaju dodatne Ovlaštene korisnike i dodatne mogućnosti upotrebe automatizacije programa, modela rezultata i Email Insightsa. Pretplatnici primaju dodatne Marketinške

interakcije u sklopu Enterprise paketa. Ova ponuda dostupna je na temelju pretplate i plaćanja po upotrebi.

U naknadu za pretplatu na ovu IBM SaaS ponudu uključeno je sljedeće:

- a. Dvadeset (20) Ovlaštenih korisnika po organizaciji
- b. Deset (10) organizacija
- c. Neograničen broj aktivnih programa
- d. Neograničen broj slogova baze podataka
- e. 750 tisuća Marketinških interakcija na mjesec za ukupno 9 milijuna Marketinških interakcija koje se mogu potrošiti na godinu.
- f. 25 tisuća Social Audiences Događaja kontakta na mjesec
- g. Neograničen broj modela rezultata
- h. 400 tisuća Email Insights - otvaranja na mjesec
- i. Neograničen broj pregleda e-pošte. 'Pregled e-pošte' se registrira svaki puta kada Klijent preda predložak e-pošte u ovu funkciju na pregled.
- j. Pet (5) domena slanja
- k. Jedna (1) domena hostinga brendirana za korisnika
- l. Jedna (1) IP adresa za slanje korisnika
- m. Klijenti koji šalju više od tri (3) milijuna poruka e-pošte na godinu mogu dobiti namjensku IP adresu; inače se dodjeljuje zajednička IP adresa.
- n. Tehnička podrška
- o. Online moduli za obuku

Klijenti mogu kupiti dodatne pakete Korisnika, Marketinških interakcija i Email Insights - otvaranja.

7. IBM Marketing Cloud B2B Enterprise

Ovaj paket nadograđuje funkcije koje se nude u paketu B2B Standard. B2B Enterprise paket uključuje ovlaštenje za mogućnosti planiranja i određivanja proračuna koje omogućuje Allocadia. Pretplatnici B2B Enterprise paketa dobivaju dodatne Ovlaštene korisnike i dodatne mogućnosti upotrebe automatizacije programa, modela rezultata i Email Insightsa. Pretplatnici primaju dodatne slogove baze podataka u sklopu B2B Enterprise paketa. Ova ponuda dostupna je na temelju pretplate i plaćanja po upotrebi.

U naknadu za pretplatu na ovu IBM SaaS ponudu uključeno je sljedeće:

- a. Dvadeset (20) Ovlaštenih korisnika
- b. Deset (10) organizacija
- c. Neograničen broj aktivnih programa
- d. Neograničen broj Marketinških interakcija
- e. 100 000 slogova baze podataka
- f. 25 tisuća Social Audiences Događaja kontakta na mjesec
- g. Neograničen broj modela rezultata
- h. 400 tisuća Email Insights - otvaranja na mjesec
- i. Neograničen broj pregleda e-pošte. 'Pregled e-pošte' se registrira svaki puta kada Klijent preda predložak e-pošte u ovu funkciju na pregled.
- j. Pet (5) domena slanja
- k. Jedna (1) domena hostinga brendirana za korisnika
- l. Jedna (1) IP adresa za slanje korisnika
- m. Tehnička podrška
- n. Online moduli za obuku

Klijenti mogu kupiti dodatne pakete Slogova baze podataka i Email Insights - otvaranja.

8. IBM Marketing Cloud Social Audiences

IBM Marketing Cloud Social Audiences prodavačima omogućuje usmjeravanje na kupce koristeći plaćene društvene medije. Klijenti koji kupe Marketing Cloud pakete – Standard, B2B Standard, Enterprise ili B2B Enterprise - ovlašteni su za korištenje Social Audiences paketa. Social Audiences može se kupiti i kao samostalni proizvod. Ova ponuda dostupna je na temelju pretplate i plaćanja po upotrebi.

U naknadu za pretplatu na ovu IBM SaaS ponudu uključeno je sljedeće:

- Za Klijente koji su kupili jedan od IBM Marketing Cloud Standard paketa: 5 000 Događaja kontakta na mjesec.
- Za Klijente koji su kupili jedan od IBM Marketing Cloud Enterprise paketa: 25 000 Događaja kontakta na mjesec.
- Klijenti koji kupuju ponudu Social Audiences neovisno o pretplati na ponude IBM Marketing Clouda imaju opciju kupiti ponudu u količinama od Pet (5) tisuća, 25 tisuća, 100 tisuća, 250 tisuća, 500 tisuća, Jedan (1) milijun, Dva (2) milijuna i Pet (5) milijuna Događaja kontakta.

U slučaju integracije ponude Social Audience sa softverom društvene platforme treće strane, IBM SaaS će zahtijevati korištenje Universal Behavior Exchangea (UBX) za prijenos sadržaja i podataka prema softveru treće strane i od njega. Novi korisnici mogu registrirati pristup preko online registracijskog obrasca: <https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>.

9. Fakultativne komponente

Opcijske komponente su dostupne uz dodatnu naplatu:

- IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send
Nudi sljedeće mogućnosti korisnicima pretplaćenim na IBM Marketing Cloud Essentials, IBM Marketing Cloud B2B Essentials, IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Enterprise i IBM Marketing Cloud B2B Enterprise. Duplicate Message Send dozvoljava Klijentu IBM Marketing Clouda da primi točne kopije personalizirane poruke poslane njihovim kupcima u svrhu nadzora, usklađivanja, revizije ili drugog praćenja. Duplicate Message Send se trenutno primjenjuje samo na e-poštu. Ova ponuda je dostupna kao pretplata i pruža neograničeni broj slanja duplikata poruke.
- IBM Marketing Cloud Additional Scoring
Nudi sljedeće mogućnosti korisnicima pretplaćenim na IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Essentials i IBM Marketing Cloud B2B Essentials. Additional Scoring pruža mogućnost dodavanja dodatnih modela rezultata uz modele uključene u Klijentov paket IBM Marketing Clouda. Dodatni modeli rezultata mogu se prema potrebi zatražiti preko tima za dodjelu IBM Marketing Clouda. Dodatni modeli postaviti će se u određenim brojevima, na temelju najučinkovitije upotrebe funkcije rezultata i u skladu s Klijentovim potrebama.
- IBM Marketing Cloud Additional Programs
Nudi sljedeće mogućnosti korisnicima pretplaćenim na IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Essentials i IBM Marketing Cloud B2B Essentials. Additional Programs pruža mogućnost dodavanja dodatnih aktivnih programa uz programe uključene u Klijentov paket IBM Marketing Clouda. Dodatni aktivni programi mogu se prema potrebi zatražiti preko tima za dodjelu IBM Marketing Clouda. Dodatni programi postaviti će se u određenim brojevima, na temelju učinkovite upotrebe funkcije programa i u skladu s Klijentovim potrebama.
- IBM Marketing Cloud Additional IP Address
Ovo je godišnja naknada za dodatnu IP adresu.
- IBM Marketing Cloud Citrix Integration
pruža funkcionalnost proizvoda IBM Marketing Cloud koja se može koristiti s jednom instancom proizvoda Citrix GoToWebinar, GoToMeeting ili GoToTraining. Ova integracija omogućuje svakodnevni uvoz podataka sesije i profila polaznika u Relacijsku tablicu Engagea. Klijent mora posebno kupiti svoju licencu za Citrix.

- IBM Marketing Cloud CRM Integration
Omogućava Klijentu uspostavljanje sinkronizacije podataka između određenih komercijalno dostupnih sustava za upravljanje odnosom s korisnicima (CRM), kao što su Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM i IBM Marketing Cloud. Integracija je ograničena na jednu instancu CRM sustava i jednu bazu podataka IBM Marketing Clouda. Ova ponuda ne uključuje integraciju sa Scribeom. Ako vam je potreban taj tip integracije, trebate koristiti ponudu IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe.
- IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe
Omogućava Klijentu uspostavljanje sinkronizacije podataka između određenih komercijalno dostupnih sustava za upravljanje odnosom s korisnicima (CRM) i IBM Marketing Clouda. Integracija je ograničena na jednu instancu CRM sustava i jednu bazu podataka IBM Marketing Clouda. IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe oslanja se na ili uključuje tehnologiju treće strane koju pruža Scribe.
- IBM Marketing Cloud Inbox Monitoring
Omogućuje Klijentima mjerenje općenite isporuke ulazne pošte za velike Pružatelje internetskih usluga (ISP-ove) i Pružatelje ulazne pošte u više regija.
- IBM Marketing Cloud Multi-Factor Authentication
Pružava funkcionalnosti za podršku upotrebe koda za provjeru identiteta kao sekundarnog zahtjeva prijave, uz korisnikovu kombinaciju korisničko ime/lozinka, za davanje pristupa na račun IBM Marketing Clouda preko web preglednika.
- IBM Marketing Cloud Transact Magento Integration
Omogućuje usmjeravanje relevantnih transakcijskih poruka e-pošte generiranih u Magento instanci preko transakcijske usluge e-pošte IBM Marketing Cloud Transact. Potrebno je imati i licencu za Magento, koju Klijent mora posebno kupiti od prodavača.
- IBM Marketing Cloud Web Analytics Integrations
Pružava integraciju između IBM Marketing Clouda (jedna organizacija) i jednog od sljedećih sustava web analitike: IBM Digital Analytics ili Adobe Omniture.
- IBM Marketing Cloud WebEx Integration
Pružava funkcionalnost proizvoda IBM Marketing Cloud koja se može koristiti s jednom instancom proizvoda Cisco WebEx. Ova integracija omogućuje svakodnevni uvoz podataka sesije i profila polaznika u Relacijsku tablicu IBM Marketing Clouda. Klijent mora posebno kupiti svoju licencu za WebEx.
- IBM Marketing Cloud Transact
Pružava mogućnost isporuke stvarnovremenskih, prilagođeno brandiranih, jedan-na-jedan transakcijskih poruka koje se generiraju okidačima u e-pošti, web obrascima, odredišnim stranicama ili tele-prodaji. IBM Marketing Cloud Transact je namjenska arhitektura za slanje posebno oblikovana za jedinstvene potrebe transakcijskih ili aktiviranih poruka kao što su računi, obavijesti, uzbune, itinereri i tako dalje. Može se povezati s korporativnim sustavom koji trenutno aktivira poruke. Uz proizvod su sadržane IP adrese i prilagođene domene, praćenje veze i isporuke poruka, upravljanje izbacivanjem i odgovorima i praćenje metrika distribucije poruka, aktivnosti i isporuke.
 - Klijenti koji se pretplate na paket Marketing Cloud B2B Essentials, B2B Standard ili B2B Enterprise moraju imati ovlaštenja za 1000 Digitalnih poruka IBM Marketing Clouda.

10. Ponude usluge postavljanja

- IBM Marketing Cloud Basic Onboarding Services
Ovo je kombinacija dodjela i obuke koja je dizajnirana da omogući korisnicima konfiguriranje i korištenje ponuda u ponudama Marketing Cloud Standard i Essentials. Ova usluga dostavljena na daljinu uključuje maksimalno 15 sati i potrebna je za inicijalnu pretplatu na Marketing Cloud. Dodjeljuje se savjetnik za uvođenje koji vodi klijente kroz proces uvođenja pomoću niza sastanaka na daljinu i snimljenih sesija za učenje temeljenih na webu. Usluge uvođenja korisnika uključuju dodjele, konfiguriranje i postavljanje, obuku i pitanja i odgovore.

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Services
Ovo je usluga obučavanja dizajnirana da omogući korisnicima konfiguriranje i korištenje ponuda u ponudi IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Services. Ova usluga dostavljena na daljinu je obavezna kada kupite IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users. Dodjeljuje se konzultant obuke koji vodi organizacije kroz korištenje proširene prilagodbe izvještaja i kontrolne ploče tijekom serije sastanaka na daljinu i snimljenih, web baziranih sesija za učenje.
- IBM Marketing Cloud Onboarding Services
Ovo je kombinacija dodjela i obučavanja koja je dizajnirana da omogući korisnicima konfiguriranje i korištenje ponuda u paketu Marketing Cloud Enterprise. Ovaj paket usluga dostavljen na daljinu uključuje maksimalno 30 sati i potreban je za inicijalnu pretplatu na Marketing Cloud Enterprise. Dodjeljuje se savjetnik za uvođenje koji vodi klijente kroz proces uvođenja pomoću niza sastanaka na daljinu i snimljenih sesija za učenje temeljenih na webu. Usluge uvođenja korisnika uključuju dodjele, konfiguriranje i postavljanje, obuku i pitanja i odgovore.
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services
Ovo je opcijaska ponuda za pretplatnike na IBM Marketing Cloud koji odluče da žele koristiti funkciju Mobilnog pusha. Ova ponuda pruža do 35 sati usluga na daljinu koje uključuju aktivnosti poput postavljanja, savjetovanja i početne implementacije push obavijesti i testiranje prihvaćanja. Ova usluga uvođenja dostupna je i za pretplatnike na Standard i B2B Standard.
- IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility)
Pružuje jedan dan obuke za IBM Marketing Cloud. Svaki dan uključuje do osam sati obučavanja i prakse (uključujući više kraćih pauza i pauzu od jednog sata za ručak). Dnevni red se može prilagoditi tako da obuhvaća teme s kojima se Klijent želi upoznati. Obuka se pruža u obliku okoline web seminara ili u odobrenom IBM-ovom objektu.
- IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (On Site)
Pružuje jedan (1) dan od 8 sati obuke za IBM Marketing Cloud na Klijentovim prostorima. Svaki dan uključuje do osam sati obučavanja i prakse (uključujući više kraćih pauza i pauzu od jednog sata za ručak). Dnevni red se može prilagoditi tako da obuhvaća teme s kojima se Klijent želi upoznati. Putni troškovi nisu uključeni i naplaćuju se zasebno, putem opisa posla (engl. statement of work - SOW).
- IBM Marketing Cloud Additional Domain Setup
Ažurira IBM SaaS okolinu za korištenje dodatnog Identiteta reputacije pored iznosa koji se dobiva s IBM Marketing Cloudom.
- IBM Marketing Cloud Deliverability Consultation
Pomaže klijentima da otkriju i implementiraju marketing putem e-pošte i najbolje prakse isporuke koristeći IBM Marketing Cloud. Ova usluga dostavljena na daljinu uključuje maksimalno 22 sata savjetovanja. Dodjeljuje se savjetnik za isporuku koji vodi klijente i predstavlja određene strategije koje se mogu izravno primijeniti na aktivne obrasce slanja.
- IBM Marketing Cloud ISP Delivery Investigation
Pružuje preporuke o najboljim praksama prilagođene klijentovim potrebama i podešene za klijentovog utvrđenog ISP-a. Ova usluga dostavljena na daljinu obuhvaća maksimalno pet (5) sati i ograničena je na istraživanje maksimalno dva namjenska IP-a i jednog ISP-a.

Dodatak B

IBM osigurava sljedeći ugovor o dostupnosti razine usluge ("SLA") za IBM SaaS. Klijent razumije da SLA ne predstavlja jamstvo.

1. Definicije

- a. **Vrijeme prekida rada aplikacije** – označava vremenski period u kojem korisnici dijelova sučelja aplikacije za koje IBM pruža hosting ne mogu koristiti sve aspekte Usluge za koju imaju odgovarajuće dozvole. Ili pojednostavljeno, "Vrijeme prekida rada" ne postoji ako bilo koji korisnik može koristiti bilo koji aspekt Usluga za koji ima odgovarajuće dozvole.
- b. **Odobrenje dostupnosti** – označava rješenje koje će IBM pružiti za prihvaćeni Zahtjev. Odobrenje dostupnosti primijenit će se u obliku odobrenja ili popusta na budući račun naknade pretplate za Uslugu.
- c. **Zahtjev** – označava zahtjev koji Klijent preda IBM-u u skladu sa SLA-om jer smatra da u Ugovorenom mjesecu nije zadovoljena Razina usluge.
- d. **Ugovoreni mjesec** – označava svaki cijeli mjesec tijekom trajanja usluge, mjereno od 12:00 po istočnom američkom vremenu prvog dana u mjesecu do 23:59 po istočnom američkom vremenu zadnjeg dana u mjesecu.
- e. **Vrijeme prekida rada obrade podataka** – označava vremensko razdoblje u kojem Usluga ne može prikupljati podatke koristeći elemente za obradu podataka Usluge.
- f. **Vrijeme prekida rada** – označava Vrijeme prekida rada aplikacije i/ili Vrijeme prekida rada obrade podataka. Osim toga, Vrijeme prekida rada obuhvaća vremenski period tijekom kojeg IBM SaaS ne može poslati ili primiti podatke preko elemenata za obradu podataka IBM SaaS-a. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem IBM SaaS nije dostupan zbog:
 - (1) planiranog ili najavljenog prekida rada zbog održavanja;
 - (2) događaja ili uzroka izvan IBM-ove kontrole (npr. prirodne katastrofe, nedostupnosti interneta, hitnog održavanja, radnji ili neaktivnosti pružatelja usluge interneta ili telekomunikacijskog operatera itd.);
 - (3) problema s Klijentovim aplikacijama, opremom ili podacima ili aplikacijama, opremom ili podacima treće strane;
 - (4) Klijentove neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje Usluzi; ili
 - (5) IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnama, specifikacijama ili uputama koje Klijent dostavi IBM-u ili treća strana dostavi IBM-u u korist Klijenta.
- g. **Događaj** – označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem Razine usluge.
- h. **Usluga** – označava IBM SaaS na koji se odnosi ovaj SLA.
- i. **Razina usluge** – označava niže navedeni standard po kojem IBM mjeri razinu usluge koju pruža u ovom SLA-a.

2. Odobrenja dostupnosti

- a. Da bi predao Zahtjev, Klijent mora IBM-ovom odjelu za tehničku podršku prijaviti prijavu podrške s Ozbiljnošću 1 (kako je definirano niže, u odlomku Tehnička podrška) za svaki Događaj unutar dvadeset i četiri (24) sata od trenutka kada prvi puta postane svjestan da je Događaj imao utjecaja na Klijentovu upotrebu Usluge. Klijent mora navesti sve potrebne informacije o Događaju i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u u dijagnosticiranju i rješavanju Događaja.
- b. Klijent mora predati Zahtjev za Odobrenje dostupnosti ne kasnije od tri (3) radna dana nakon završetka Ugovornog mjeseca u kojem se pojavio Zahtjev.

- c. Odobrenja dostupnosti temelje se na Vremenu prekida rada izmjenom od trenutka kada Klijent prijavi prvo pojavljivanje Vremena kvara. Ako Klijent prijavi Događaj Vremena prekida rada aplikacije i Događaj Vremena prekida rada obrade podataka koji se pojavljuju istovremeno, IBM će periode Vremena prekida rada koji se preklapaju smatrati jednim periodom Vremena prekida rada, a ne dvama odvojenim periodima Vremena prekida rada. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti na temelju postignute Razine usluge u svakom Ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj u istom Ugovorenom mjesecu.
- d. Ukupna Odobrenja dostupnosti dodijeljena u bilo kojem Ugovorenom mjesecu neće ni pod kojim okolnostima premašiti 20 posto (20%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade koju Klijent plaća IBM-u za Uslugu.

3. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u Ugovorenom mjesecu

Dostupnost tijekom Ugovorenog mjeseca	Odobrenje dostupnosti (% mjesečne pretplate za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
Manje od 97,000%	20%

Dostupnost, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: (a) ukupan broj minuta u Ugovorenom mjesecu minus (b) ukupni broj minuta vremena prekida rada u Ugovorenom mjesecu, podijeljeno s (c) ukupnim brojem minuta u Ugovorenom mjesecu.

Primjer: 50 minuta ukupnog Vremena prekida rada tijekom Ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 50 minuta Vremena prekida rada = 43 150 minuta <hr/> 43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca	= 2% Odobrenja dostupnosti za 99.884% Postignute razine usluge
---	--

4. Druge informacije o ovom SLA-u

Ovaj SLA dostupan je samo IBM-ovim Klijentima i ne odnosi se na zahtjeve korisnika, gostiju, sudionika i pozvanih na Usluge ili na bilo koje beta ili probne usluge koje IBM omogući. SLA se primjenjuje samo na Usluge koje su u upotrebi. Ne primjenjuje se na ne-proizvodne okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, osiguranje kvalitete ili razvoj.