

„IBM Marketing Cloud“

Naudojimo sąlygas (NS) sudaro šios IBM naudojimo sąlygos – su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos („Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos“) ir dokumentas „IBM naudojimo sąlygos – bendrosios sąlygos“ („Bendrosios sąlygos“), pasiekiamos šiuo URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Atsiradus prieštaravimams, su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos laikomos viršesnėmis už Bendrąsias sąlygas. Klientas sutinka su šiomis NS, jeigu užsako, pasiekia ar naudoja „IBM SaaS“.

NS nustato IBM tarptautinės „Passport Advantage“ sutarties, IBM tarptautinės „Passport Advantage Express“ sutarties arba IBM tarptautinės pasirinktų „IBM SaaS“ pasiūlymų sutarties sąlygas, kiek jos taikomos, („Sutartis“) ir kartu su NS sudaro visą sutartį.

1. „IBM SaaS“

„IBM SaaS“ parduodama pagal vieną iš šių mokesčių apskaičiavimo metrikų, kaip nurodyta Operacijų dokumente:

- „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. Mokesčio apskaičiavimas

„IBM SaaS“ parduodama pagal vieną iš toliau nurodytų mokesčių apskaičiavimo schemų, pateiktų Operacijų dokumente:

- a. **Prieiga** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Prieiga – tai teisės naudoti „IBM SaaS“. Klientas turi gauti atskirą Prieigos teisę, kad galėtų „IBM SaaS“ naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.
- b. **Įgaliojasis vartotojas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliam Įgaliotajam vartotojui suteiktos prieigos prie „IBM SaaS“ teises, jei Programa naudojama bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis. Reikia įsigyti teises, pakankamas Įgaliojusių vartotojų, kuriems suteikta prieiga prie „IBM SaaS“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.
- c. **Ryšys** – tai matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti „IBM SaaS“. Ryšys – tai duomenų bazės, taikomosios programos, serverio arba kito įrenginio tipo nuoroda arba sąsaja su „IBM SaaS“. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram suteiktų arba suteikiamų Ryšių su „IBM SaaS“ skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- d. **Duomenų bazės įrašas** – tai matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti „IBM SaaS“. Duomenų bazės įrašas – tai su vienu įrašu susijusių laukų rinkinys duomenų bazėje, pasiekiamas kaip atskiras vienetas. Kiekviena Tūkstančio duomenų bazės įrašų teisė atitinka vieną Tūkstantį duomenų bazės įrašų. Reikia įsigyti Tūkstančio duomenų bazės įrašų teises, kurių pakaktų bendram Duomenų bazės įrašų, prieinamų apdorojimui naudojant „IBM SaaS“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- e. **Skaitmeninis pranešimas** – tai matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „IBM SaaS“. Skaitmeninis pranešimas yra „IBM SaaS“ tvarkomas arba apdorojamas elektroninis pranešimas. Reikia įsigyti teises, pakankamas „IBM SaaS“ valdomų arba apdorojamų Skaitmeninių pranešimų bendram skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- f. **Įsipareigojimas** yra matavimo vienetas, pagal kurį galima gauti paslaugas. Įsipareigojimas apima specialistų ir (arba) mokymo paslaugas, susijusias su „IBM SaaS“. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų kiekvienam Įsipareigojimui padengti.
- g. **Įvykis** – tai matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti „IBM SaaS“. Įvykio teisės pagrįstos konkretaus įvykio, susijusio su „IBM SaaS“ naudojimu, atvejų skaičiumi. Įvykio teisės suteikiamos konkrečiai „IBM SaaS“ ir įvykio tipo negalima iškeisti, sukeisti ar sumuoti su kito „IBM SaaS“ ar įvykio tipo Įvykio teisėmis. Reikia įsigyti teises, pakankamas padengti visiems įvykiams, įvykusiems Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente nurodytu vertinimo laikotarpiu.

Įsigyjant Įvykio teises, Įvykiu laikomi šie elementai:

- (1) Rinkodaros sąveika:

Rinkodaros sąveika – tai gaunamas arba siunčiamas kontaktas / ryšys. Tokių ryšių pavyzdžiai yra el. laiškas, mobilusis „push“ pranešimas, įrenginio taikomosios programos pranešimas, naršyklėse rodomas turinys, parodymas socialiniuose tinkluose ir reklaminis skelbimas. Jie gali būti susiję su anoniminiais arba žinomais lankytojais ar klientais.

- (2) „Email Insights“ atidarymai:

„Email Insights“ atidarymas registruojamas kaskart, kai el. laiško gavėjas gauna iš Kliento el. laišką ir jį atidaro.

- (3) Kontaktas:

Kontaktas – tai Įvykis, susijęs su kontakto ID siuntimu į atitinkamą socialinę platformą naudojant „Social Audiences“ funkciją.

- h. **Egzempliorius** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Egzempliorius yra prieiga prie konkrečios „IBM SaaS“ konfigūracijos. Reikia įsigyti teises, skirtas kiekvienam „IBM SaaS“ Egzemplioriui pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.

3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Už „IBM SaaS“ mokėtina suma nurodyta Operacijų dokumente.

3.1 Nustatymo išlaidos

Pradinis vienkartinis sąrankos mokestis taikomas pagal įkainį ir sąskaitos išrašymo terminą, nurodytą Operacijų dokumente. Pagal pasirinktą „IBM SaaS“ bazinį pasiūlymą atitinkama privaloma sąrankos paslauga parengs Klientą naudoti pasirinktą „IBM SaaS“ pasiūlymą. Galimos šios sąrankos paslaugos:

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

Šios sąrankos paslaugos mokestis bus imamas pagal įkainį ir sąskaitos išrašymo terminą, nurodytą Operacijų dokumente, užsakius „IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users“ įgaliootojo vartotojo teises:

- „IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Services“

Visų nustatymo paslaugų galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo dienos, kai IBM įspėja Klientą, kad prieiga prie „IBM SaaS“ teikiama neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

3.2 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis, kaip nurodyta Operacijų dokumente, gali būti nustatomas proporcingai.

3.3 Mokesčiai už perviršį

Jei Kliento faktinis naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TSD nurodytas teises, Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršį, nustatytą pagal Sandorio dokumentą.

Klientui išrašoma perviršio mokesčio mėnesinė sąskaita už nepriemoką, taikant perviršio tarifą, nurodytą TSD, kai pasiekiami kaupiamoji suma. Tokie perviršio mokesčiai yra mokėtini papildomai su pagrindiniu mėnesio teisių mokesčiu.

Jeigu Prenumeratos laikotarpis yra ilgesnis nei 12 mėnesių, bendras kaupiamasis teisių skaičius bus pagrįstas 12 mėnesių matavimo laikotarpiais. Po 12 mėnesių matavimo laikotarpio bendrasis kaupiamasis skaičius vėl nustatomas kaip nulis. Kitų 12 mėnesių matavimo laikotarpių perviršio mokesčiai bus mokėtini tik tada, kai faktinis sąveikų naudojimas viršys bendrąjį leistinų sąveikų skaičių per tokį 12 mėnesių matavimo laikotarpį.

Klientams, kurie taiko pasirengimo laikotarpius, kiekvienas laikotarpis traktuojamas taip pat, kaip prenumeratos laikotarpis, taikant tuos pačius principus.

Jeigu Prenumeratos laikotarpis yra trumpesnis nei 12 mėnesių arba Prenumeratos laikotarpiu lieka mažiau nei 12 mėnesio laikotarpių, likęs mėnesio prenumeratos teisių skaičius bus naudojamas kaip bendras kaupiamųjų suteiktų sąveikų skaičius.

a. 1 pavyzdys:

Klientas naudoja 12 mėnesių Prenumeratos laikotarpį ir yra įsigijęs 10 papildomų įgaliojimų vartotojų pagal „IBM Marketing Cloud Additional User“ teises. Jeigu iki 10 mėnesių Prenumeratos laikotarpio pabaigos Klientas įgalina daugiau nei 10 įgaliojimų vartotojų, kitą mėnesį Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršio kiekį ir įsiskolinimo sąskaitos už visą naudojimą per kitus mėnesius iki Prenumeratos laikotarpio pabaigos.

b. 2 pavyzdys:

Klientas naudoja trejų metų Prenumeratos laikotarpį ir yra įsigijęs 10 papildomų įgaliojimų vartotojų pagal „IBM Marketing Cloud Additional User“ teises. Jeigu iki pirmųjų 12 mėnesių laikotarpio pabaigos Klientas įgalina daugiau nei 10 įgaliojimų vartotojų, kitą mėnesį Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršio kiekį ir visą naudojimą iki 12 mėnesių laikotarpio pabaigos. Kiekvieno 12 mėnesių laikotarpio pabaigoje naudojimo skaičiavimas nustatomas iš naujo. Jeigu iki kito 12 mėnesių laikotarpio pabaigos Klientas įgalins daugiau nei 10 įgaliojimų vartotojų, kitą mėnesį Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršio kiekį ir įsiskolinimo sąskaitos už visą naudojimą per kitus mėnesius iki skaičiavimo nustatymo iš naujo arba likusio Prenumeratos laikotarpio pabaigos.

3.4 Mokėjimo už naudojimą mokesčiai

Klientas gali naudoti „IBM Marketing Cloud Essentials“, „IBM Marketing Cloud Standard“, „IBM Marketing Cloud Social Audiences“ ir „IBM Marketing Cloud Enterprise“, matuodamas po 1 000 įvykių, „IBM Marketing Cloud B2B Essentials“, „IBM Marketing Cloud B2B Standard“ ir „IBM Marketing Cloud B2B Enterprise“, matuodamas po 10 000 Duomenų bazės įrašų, o „Marketing Cloud Additional Email Insights Opens“, matuodamas po 100 000 įvykių mokėjimo už naudojimą pagrindu. Klientui bus taikomas mokestis už įvykių ar Duomenų bazės įrašų skaičių, kai taikoma, naudojamą kiekvieną mėnesį Operacijų dokumente nurodytu tarifu.

4. „IBM SaaS“ prenumeratos laikotarpio naujinimo parinktys

„IBM SaaS“ terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša Klientui, kad jis turi prieigą prie „IBM SaaS“, kaip aprašyta TSD. TSD bus nurodyta, ar „IBM SaaS“ atnaujinama automatiškai, nuolat pratęsiant, ar nutraukiama pasibaigus terminui.

Taikant automatinį atnaujinimą, išskyrus jei Klientas mažiausiai prieš 90 dienų iki termino galiojimo pabaigos pateikė prašymą raštu nebeatnaujinti, „IBM SaaS“ bus automatiškai atnaujinta TSD nurodytam laikotarpiui.

Nuolatiniam naudojimui „IBM SaaS“ bus prieinamas kiekvieną mėnesį, kol Klientas prieš 90 dienų iki nutraukimo raštu pateiks prašymą nutraukti. Praėjus šiam 90 dienų laikotarpiui, „IBM SaaS“ bus pasiekama iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

5. Techninis palaikymas

Prenumeratos laikotarpiu, jei taikoma, teikiamas „IBM SaaS“ pasiūlymo ir įgalinimo programinės įrangos techninis palaikymas. Toks techninis palaikymas įtrauktas į „IBM SaaS“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko aprėptis	Atsakymo laiko aprėptis
1	Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga: Neveikia svarbi verslo funkcija arba sugedusi svarbi sąsaja. Paprastai taikoma gamybos aplinkoje ir rodo negalėjimą pasiekti paslaugas, dėl kurio atsiranda rimtas poveikis operacijoms. Ši padėtis reikalauja neatidėliotino sprendimo.	Per 1 val.	24 x 7
2	Pastebimas poveikis verslui: Išimtinai apribotas paslaugų įmonės teikiamos paslaugos priemonių arba funkcijų naudojimas arba jūs galite nespėti atlikti darbo iki nustatyto termino.	Per 2 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
3	Nedidelis poveikis verslui: Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
4	Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninio pobūdžio užklausa.	Per 1 darbo dieną	Pir.–penkt. darbo valandomis

6. „IBM SaaS“ pasiūlymo papildomos sąlygos

6.1 Saugos aprašas

Šiai „IBM SaaS“ taikomi „IBM SaaS“ duomenų saugos ir privatumo principai, kurie pasiekiami <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp>, ir bet kokios kitos šiame skyriuje nurodytos papildomos sąlygos. Jokie IBM duomenų saugos ir privatumo principų pakeitimai nesumažins „IBM SaaS“ saugos.

6.2 Įgalinimo programinė įranga

Jeigu įgalinimo programinė įranga pateikiama pagal atskirą licencinę sutartį (pavyzdžiui, IBM Tarptautinę licencinę sutartį programoms, kurioms neteikiama garantija („ILAN“) arba kitą IBM arba trečiosios šalies licencinę sutartį) diegimo arba atsisiuntimo metu, jos naudojimui bus taikomos šios atskiros sutarties sąlygos. Jei su įgalinimo programine įranga nepateikiama jokia licencijos sutartis, taikomos šios Naudojimo sąlygos.

6.3 Išvestinės naudojimosi vietos

Kai taikoma, mokesčiai yra pagrįsti vieta (-omis), kurią (-ias) Klientas nurodo kaip „IBM SaaS“ naudojimo vietą. IBM taikys mokesčius remdamasi pateikiant „IBM SaaS“ užsakymą kaip pagrindinę naudojimo vietą nurodytą įmonės adresu, nebent Klientas pateiks IBM papildomos informacijos. Klientas yra atsakingas už tokios informacijos atnaujinimą ir IBM informavimą apie visus pakeitimus.

6.4 „Saugaus uosto“ nuostatų laikymasis

IBM laikosi JAV komercijos departamento nustatytų JAV–ES „saugaus uosto“ principų dėl Europos Sąjungoje surinktos informacijos rinkimo, naudojimo ir laikymo. Norėdami gauti daugiau informacijos apie „saugų uostą“ arba priėti prie IBM sertifikavimo pareiškimo, eikite adresu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.5 Gavėjų sąrašai

Klientas nenaudos „IBM SaaS“ gavėjų sąrašų, į kuriuos įtraukti asmenys, nedavę sutikimo įtraukti juos į tokius sąrašus, kad gautų el. laiškus iš konkretaus Kliento, jei Klientas neturi verslo arba asmeninių ryšių su tokiais asmenimis. Visais atvejais aiškiai draudžiama naudoti sąrašus ir duomenis, kuriuos sugeneravo partnerių rinkodaros specialistai. Į kiekvieną pranešimą Klientas privalo įtraukti veikiantį atsakymo mechanizmą.

6.6 Neperparduodama

Kliento teisė naudoti „IBM SaaS“ priskirta asmeniškai Klientui. Klientas negali perparduoti „IBM SaaS“ arba teikti trečiajai šaliai (ne darbuotojams ir ne Kliento vardu veikiantiems rangovams) prieigos prie „IBM SaaS“ be išankstinio IBM sutikimo raštu.

6.7 Mobilieji „push“ pranešimai

Su mobiliaisiais „push“ pranešimais susiję Rinkodaros sąveikos įvykiai apima paprastuosius „push“ pranešimus, paprastuosius „push“ pranešimus programėlėje, raiškiuosius pranešimus ir pašto dėžutės pranešimus. Paprastieji „push“ pranešimai, pranešimai programėlėje ir raiškieji pranešimai siuntimo metu viename įrenginyje skaičiuojami kaip viena Rinkodaros sąveika. Pašto dėžutės pranešimai skaičiuojami kaip viena Rinkodaros sąveika kiekvienam programos raktui, kuriam jie siunčiami.

Rinkodaros sąveikų, susijusių su mobiliaisiais „push“ pranešimais, skaičiavimas apims skaičių mobiliųjų „push“ pranešimų, siunčiamų į įrenginius, kuriuose pasirinkta sulaikyti mobiliuosius „push“ pranešimus, taip pat mobiliųjų „push“ pranešimų, siunčiamų į įrenginius pašalinus programą. IBM reguliariai naudos „Apple“ ir „Google“ atsiliepimų paslaugas ir atnaujins siunčiamus „push“ pranešimus, atsižvelgiant į pašalinimus. Klientas yra atsakingas už reikiamą įvykio teisių skaičiaus nustatymą, skirtą Rinkodaros sąveikoms, kurios apima „push“ pranešimus.

6.8 „Duplicate Message Send“

„Duplicate Message Send“ yra papildoma prenumeratos funkcija, įgalinama organizacijos lygiu. Prenumeruojantis Klientas gali funkciją įjungti ir išjungti. Kliento įvesti el. pašto adresai, turintys gauti dubliuojamus pranešimus, bus įvedami kaip Bcc adresai ir nebus matomi el. laiško gavėjams. Kliento gavėjus, galinčius gauti dubliuojamus pranešimus, galima keisti. Jei dubliuojamo el. laiško nepavyksta pristatyti į Bcc el. pašto adresą, IBM negalės iš naujo išsiųsti dubliuojamo el. laiško.

6.9 Duomenų išsaugojimas

Konkretūs „IBM SaaS“ duomenų elementai „IBM SaaS“ bus pasiekiami tiek laiko: duomenų bazės (kontaktų sąrašai) ir šablonai – 450 dienų nuo paskutinio naudojimo (aktyviai naudojamos duomenų bazės ir šablonai saugomi neapibrėžtą laiką, kol paslauga aktyvi); el. laišakai, turinys ir el. laiškų paspaudimų stebėjimo duomenys, nenaudojamos arba neaktyvios duomenų bazės ir šablonai – 450 dienų nuo pranešimo išsiuntimo dienos; žinomų arba autentifikuotų lankytojų sekimas žiniatinklyje – 180 dienų; anoniminių lankytojų sekimas žiniatinklyje – 30 dienų (įrašus galima konvertuoti į „žinomus arba autentifikuotus“, jei naudotojo tapatybė nustatoma per 30 dienų); ir „Universal Behaviors“ – 180 dienų („Duomenų saugojimo laikotarpis“).

Pasibaigus Duomenų saugojimo laikotarpiui, šie duomenų elementai gali būti pašalinti iš IBM tinklo ir sistemų ir IBM bet koku atveju gali sunaikinti visas šių duomenų elementų kopijas ir visus kitus susijusius Kliento duomenis per 30 dienų po Prenumeratos laikotarpio nutraukimo arba galiojimo pabaigos. Klientas išlaikys atsargines viso naudoti pateikto turinio, susijusio su „IBM SaaS“, kopijas.

6.10 Pranešimas apie trečiosios šalies kodą

Į „IBM SaaS“ įtraukta toliau nurodyta programinė įranga, kurios negalima naudoti neteisėtais tikslais: „janrain4j_1.1.0“, JSON, „JSON-lib-2.3“, JDK15, „flexjson“ ir „packtag“.

6.11 Versijos ne anglų kalba

Klientas supranta ir sutinka, kad pasiekiant ir naudojant bet kurios „IBM SaaS“ versijos ne anglų kalba vartotojo sąsają, ji gali būti išversta naudojant trečiosios šalies technologijos partnerio, „translations.com“, funkcija. Kai naudojama ne angliška „IBM SaaS“ versija, verčiant vartotojo sąsają pagal Kliento pareikalavimą, „IBM SaaS“ vartotojo sąsaja per specialiai „IBM SaaS“ paskirtas „translations.com“ sistemas gali perduoti neužšifruotus Kliento duomenis ir bet kokį per „IBM SaaS“ vartotojo sąsają pasiekiamą turinį.

6.12 „Instructor Led Training“ nustatymo paslaugas

Jei „Instructor Led Training“ nustatymo paslauga vykdoma Kliento vietoje, Klientas yra atsakingas už tinkamos studentų skaičiui mokymo patalpos pateikimą, įskaitant atitinkamą maitinimo lizdų skaičių, projektorius, interaktyviąją lentą ir (arba) konferencinį stovą bei jungiamumą prie būtinų sistemų ir aplinkų, įskaitant interneto ryšį, jei reikia.

Jei „Instructor Led Training“ nustatymo paslauga vykdoma IBM patalpose, Klientas supranta ir pripažįsta, kad teikdama Mokymo nustatymo paslaugą IBM gali naudoti visuotinius išteklius (nenuolatinius vietoje dirbančius gyventojus ir kitose pasaulio vietose dirbančius darbuotojus).

6.12.1 Kliento atsakomybė

IBM veikla priklauso nuo to, kaip (nemokamai IBM) Klientas valdo ir vykdo savo įsipareigojimus, kaip nurodyta toliau. Bet koks šių įsipareigojimų vykdymo atidėjimas gali paveikti IBM galimybę vykdyti Mokymo nustatymo paslaugas. Klientas privalo:

- a. jei nepateikė IBM, pateikite IBM mokymo vietos adresą ir patalpos išsamią informaciją;
- b. jei taikoma, užtikrinkite saugią prieigą, tinkamą vietą biure, išteklius, baldus, didelės spartos interneto ryšį ir kitą įrangą Kliento vietoje dirbantiems IBM darbuotojams;
- c. jei patalpas suteikia ne IBM, esate atsakingi už visos IBM priklausančios techninės ir programinės įrangos saugų laikymą Kliento patalpose ir užtikrinti, kad visos mokymo patalpos visuomet būtų užrakintos.

A priedas

„IBM Marketing Cloud“ – debesies technologijomis pagrįsta skaitmeninės rinkodaros platforma, kuri leidžia rinkodaros specialistams pasiekti investicijų grąžą (IG) naudojant šias pagrindines galimybes:

- Kurti ir automatizuoti nuoseklią patirtį tarp įvairių kanalų, naudojant el. pašto, mobiliųjų telefonų, žiniatinklio ir socialinius kanalus.
- Naudoti analizę siekiant priimti geresnius rinkodaros sprendimus ir klientų įtraukimą.
- Padidinti IG naudojant debesies technologijomis pagrįstą skaitmeninę rinkodaros platformą, integruojamą su kitais klientų duomenų šaltiniais ir taikomosiomis programomis.

„IBM Marketing Cloud“ apima šiuos naujus sprendimais pagrįstus paketus ir paslaugas, atitinkančias rinkodaros specialistų poreikius supaprastinti pirkimo procesą.

1. „IBM Marketing Cloud Essentials“

„IBM Marketing Cloud Essentials“ rinkodaros specialistams, kuriems reikia mažesnės apimties, suteikia galimybę pateikti suasmenintas skaitmenines sąveikas su didesniais konversijų rodikliais. Šį pasiūlymą galima įsigyti prenumeratos ir mokėjimo už naudojimą pagrindu.

- Rinkodaros duomenų bazė: rinkite išsamius kliento duomenis viename šaltinyje ir juos naudokite skatinti kampanijų automatizaciją ir ryšių suasmeninimą.
- Segmentavimas: naudokite elgesio, profilio, pirmumo ir kt. duomenis, kad pateiktumėte užklausų ir susiaurintumėte savo tikslinę auditoriją. Jei norite, šias segmentavimo užklausas integruokite su savo rinkodaros strategijomis, kad savo tikslinei auditorijai pateiktumėte įtraukiantį ir asmeniškai pritaikytą turinį.
- Turinio daryklė: intuityvi, žiniatinklyje veikianti redagavimo priemonė leidžia jums kurti ir redaguoti turinį taikomojoje programoje, su nurodant ir spustelėjant valdoma prieiga prie funkcijų, tokių kaip saitų stebėjimas, pritaikymas asmeniniams poreikiams, dinaminis turinys ir kitų.
- Dinaminis turinys: tiesiogiai kurkite pranešimus tokiu pranešimu formatu, kuris būtų aktualus ir specifiškai pritaikytas kiekvienam klientui, naudodami intuityvią nurodant ir spustelėjant valdoma sąsają.
- A/B testavimas: siųskite bandomuosius el. laiškus, norėdami patikrinti temos eilutę, siuntėjo vardo ir turinio elementus; sužinokite, kuris elementas sulaukia geriausio atsako, ir siųskite efektyviausius el. laiškus savo kontaktams.
- El. paštas: kurkite ir siųskite aktualaus ir įtraukiančio turinio el. laiškus.
- Mobilieji „push“ pranešimai: pateikite suasmenintus pranešimus, programėlių mobiliesiems duomenis derindami su išsamia klientų profilio informacija.
- Socialinis bendrinimas: el. pašto rinkodaros pranešimus bendrinkite socialinių tinklų svetainėse ir pateikite išsamias rezultatų ataskaitas.
- Progresyvos formos: sumažinkite neužpildytų formų skaičių ir sukurkite kontakto profilį naudodami progresyvias žiniatinklio formas, rodančias vis kitus klausimus kiekvieną kartą kontaktui apsilankius svetainėje arba nukreipimo puslapyje.
- Skaitmeninio elgesio sekimas: stebėkite, kaip kontaktai su jumis sąveikauja internetu, naudodami skaičiuotuvus, pokalbius realiuoju laiku, socialinius mygtukus ir kt. Naudokite šį pasirinktinį įvykio elgesio žiniatinklyje sekimą, kad perkeltumėte kontaktą į rinkodaros programą arba elgesio vertinimo modelį.
- Nukreipimo puslapis: nurodant ir spustelėjant valdoma prieiga norint kurti konkrečių kampanijų puslapius ir pasirinktines žiniatinklio formas. Nukreipimo puslapių pasirinktinius domenų reikia įsigyti atskirai.
- Elgesio analizė: naudokite laiškų siuntimo rezultatus, kad nustatytumėte tendencijas ir taikytumėte atitinkamiems klientų segmentams; apibrėžkite klientų segmentus ir pasirinkite metriką, kad sukurtumėte skirtingų skirtukų ir lentelių ataskaitas, įtraukdami arba pašalindami laukus, keisdami metriką, rūšiuodami ir rikiuodami stulpelius.

- Kampanijos ataskaitos: kurkite kaupiamąją ir išsamią ataskaitų informaciją apie klientams siunčiamus el. laiškus. Ataskaitų metrika apima atidarymus, konversijas, raiškiają mediją, persiuntimus ir prieigą prie spustelėjimų šrauto duomenų.
- „Email Insights“: vartotojai gali peržiūrėti, kaip atrodo siuntimo procesas ir jį išbandyti naudojant kelis skirtingus el. pašto klientus, sekti el. pašto kliento naudojimą įvairiuose siuntimo sąrašuose ir padėti optimizuoti el. pašto programas, pagrįstas konkrečiais kliento naudojamais prietaisais ir el. pašto klientais. „Email Insights“ apima „Litmus“ teikiamus technologijos komponentus.
- „Journey Designer“: vaizdinio dizaino įrankis, suteikiantis galimybę rinkodaros specialistams dirbti kartu kuriant klientų patirtį ir dalytis ja savo komandoje.
- „Universal Behavior Exchange“: įgalinimo technologija, leidžianti klientams publikuoti duomenis „IBM Marketing Cloud“ ir prenumeruoti duomenis iš integruotųjų trečiosios šalies taikomųjų programų.
- „IBM Marketing Cloud Orientation“ – tai pagrindas, mokomasis paketas, skirtas „IBM Marketing Cloud“. Jame pateikiamas aukšto lygio „Marketing Cloud“ funkcijų ir galimybių aprašas, taip pat įvadas į „Customer Engagement Model“. Šis supažindinimo paketas įtrauktas į pradinę „Marketing Cloud“ prenumeratą ir turi būti atliktas prieš paleidžiant privalomą supažindinimo paslaugą. Jis teikiamas kaip savitarnos pasiūlymas ir apima vaizdo įrašus bei internetinius įrašus.

Į šio „IBM SaaS“ pasiūlymo prenumeratos mokestį įeina:

- Penki (5) įgaliojimai vartotojai;
- Dešimt (10) aktyvių programų;
- 50 tūkst. Rinkodaros sąveikų per mėnesį, iš viso 600 tūkst. Rinkodaros sąveikų, kurias galima išnaudoti per metus;
- Neriboti Duomenų bazės įrašai;
- Viena (1) organizacija;
- Dešimt (10) tūkst. „Email Insights“ atidarymų per mėnesį;
- Neribotos el. laiškų peržiūros. „El. laiško peržiūra“ registruojama kaskart, kai naudodamas šią funkciją Klientas pateikia el. laiško šabloną peržiūrėti.
- Penki (5) siuntimo domenai;
- Vienas (1) kliento prekės ženklo pagrindinio kompiuterio domenas;
- Vienas (1) IP adresas pranešimams siųsti.
- Klientai, kurie siunčia daugiau nei tris (3) milijonus el. laiškų per metus, turi teisę gauti priskirtą IP adresą. Kitu atveju bus priskirtas bendrai naudojamas IP adresas.
- Techninis palaikymas
- Internetiniai mokymo moduliai

Klientai taip pat gali įsigyti papildomą kiekį Vartotojų, Rinkodaros sąveikų ir „Email Insights“ atidarymų.

2. „IBM Marketing Cloud B2B Essentials“

„IBM Marketing Cloud B2B Essentials“ rinkodaros specialistams, turintiems mažesnes duomenų bases, suteikia galimybę patraukti, įvertinti ir subrandinti galimus klientus. Šį pasiūlymą galima įsigyti prenumeratos ir mokėjimo už naudojimą pagrindu. Šis „IBM SaaS“ pasiūlymas apima šias funkcijas:

- Visos su „IBM Marketing Cloud Essentials“ pasiūlymu teikiamos funkcijos
- Rinkodaros automatizavimas
- Galimų klientų subrandinimas: kurkite rinkodaros kampanijas naudodami vaizdinę kampanijų daryklę; siųskite automatizuotus pranešimus arba įtraukite į subrandinimo programą, kai galimas klientas nukreipiamas arba atlieka tam tikrą veiksmą.
- Bendras vertinimo modelis: vertinkite klientus ir potencialius klientus pagal pirkimo kriterijus, demografinius duomenis ir elgesį, pavyzdžiui, apsilankymą svetainėje, formų pateikimą ir sąveiką su pranešimais arba pagal nuo laiko priklausančius komponentus, įskaitant naujumą ir dažnumą. Atsižvelgiant į įvertinimus, rinkodaros automatizavimo funkcijos nukreipia klientus ir potencialius klientus pagal atitinkamus tolesnius veiksmus.

- Ryšių su klientais valdymo (CRM) integracija: integracija su trečiosios šalies CRM sistemomis, įskaitant „Salesforce.com“, „Microsoft Dynamics CRM“ ir „Sugar CRM“.

Į šio „IBM SaaS“ pasiūlymo prenumeratos mokestį įeina:

- Penki (5) įgaliojimai vartotojai;
- Dešimt (10) aktyvių programų;
- Vienas (1) vertinimo modelis;
- Neribotos rinkodaros sąveikos;
- 10 000 Duomenų bazės įrašų;
- Viena (1) organizacija;
- Dešimt (10) tūkstančių „Email Insights“ atidarymų per mėnesį;
- Neribotos el. laiškų peržiūros. „El. laiško peržiūra“ registruojama kaskart, kai naudojamas šią funkciją Klientas pateikia el. laiško šabloną peržiūrėti.
- Penki (5) siuntimo domenai;
- Vienas (1) kliento prekės ženklo pagrindinio kompiuterio domenai;
- Vienas (1) IP adresas pranešimams siųsti.
- Techninis palaikymas
- Internetiniai mokymo moduliai

Klientai taip pat gali įsigyti papildomą kiekį Vartotojų, Duomenų bazės įrašų ir „Email Insights“ atidarymų.

3. „IBM Marketing Cloud Standard“

„IBM Marketing Cloud Standard“ prenumerata yra pagrįsta „Essentials“ pakete siūlomomis galimybėmis. Prenumeratoriai gauna papildomų įgaliojimų vartotojų, taip pat didesnes programų automatizavimo, vertinimo ir „Email Insights“ naudojimo apimtis. Prenumeratoriai taip pat gauna daugiau Rinkodaros sąveikų, kurios yra „Standard“ paketo dalis. Į „Standard“ paketą įtrauktos visos „Essentials“ galimybės ir:

- „Social Audiences“: socialinės medijos rinkodaros taikomoji programa, leidžianti klientams siųsti konkrečias auditorijas ir susijusius skelbimus į socialinės medijos tinklus, norint rinkodaros medžiagą pateikti konkrečiai auditorijai ar panašioms auditorijoms.
- Ryšių su klientais valdymo (CRM) integracija: integracija su trečiosios šalies CRM sistemomis, įskaitant „Salesforce.com“, „Microsoft Dynamics CRM“ ir „Sugar CRM“.

Į šio „IBM SaaS“ pasiūlymo prenumeratos mokestį įeina:

- Dešimt (10) įgaliojimų vartotojų vienoje organizacijoje;
- Penkios (5) organizacijos;
- Dvidešimt (20) aktyvių programų;
- Vienas (1) vertinimo modelis;
- 250 tūkst. Rinkodaros sąveikų per mėnesį, iš viso 3 mln. Rinkodaros sąveikų, kurias galima išnaudoti per metus;
- Neriboti Duomenų bazės įrašai;
- Penki (5) tūkstančiai „Social Audiences“ kontakto įvykių per mėnesį;
- 200 000 „Email Insights“ atidarymų per mėnesį;
- Neribotos el. laiškų peržiūros. „El. laiško peržiūra“ registruojama kaskart, kai naudojamas šią funkciją Klientas pateikia el. laiško šabloną peržiūrėti.
- Penki (5) siuntimo domenai;
- Vienas (1) kliento prekės ženklo pagrindinio kompiuterio domenai;
- Vienas (1) IP adresas pranešimams siųsti.
- Klientai, kurie siunčia daugiau nei tris (3) milijonus el. laiškų per metus, turi teisę gauti priskirtą IP adresą. Kitu atveju bus priskirtas bendrai naudojamas IP adresas.
- Techninis palaikymas
- Internetiniai mokymo moduliai

Klientai taip pat gali įsigyti papildomą kiekį Vartotojų, Rinkodaros sąveikų ir „Email Insights“ atidarymų.

4. „IBM Marketing Cloud B2B Standard“

Šis paketas yra pagrįstas „B2B Essentials“ pakete siūlomomis funkcijomis. Prenumeratoriai gauna papildomų „B2B Standard“ paketo įgaliojimų vartotojų, taip pat didesnes programų automatizavimo, vertinimo ir „Email Insights“ naudojimo apimtis. Prenumeratoriai taip pat gauna daugiau duomenų bazės įrašų, kurie yra „B2B Standard“ paketo dalis. Į „B2B Standard“ paketą įtrauktos visos „B2B Essentials“ ir „IBM Marketing Cloud Standard“ paketų funkcijos.

Į šio „IBM SaaS“ pasiūlymo prenumeratos mokestį įeina:

- a. Dešimt (10) įgaliojimų vartotojų vienoje organizacijoje;
- b. Penkios (5) organizacijos;
- c. Dvidešimt (20) aktyvių programų;
- d. Penki (5) vertinimo modeliai;
- e. Neribotos rinkodaros sąveikos;
- f. 50 000 Duomenų bazės įrašų;
- g. Penki (5) tūkstančiai „Social Audiences“ kontakto įvykių per mėnesį;
- h. 200 000 „Email Insights“ atidarymų per mėnesį;
- i. Neribotos el. laiškų peržiūros. „El. laiško peržiūra“ registruojama kaskart, kai naudojamas šią funkciją Klientas pateikia el. laiško šabloną peržiūrėti.
- j. Penki (5) siuntimo domenai;
- k. Vienas (1) kliento prekės ženklo pagrindinio kompiuterio domenas;
- l. Vienas (1) IP adresas pranešimams siųsti.
- m. Techninis palaikymas
- n. Internetiniai mokymo moduliai

Klientai taip pat gali įsigyti papildomą kiekį Vartotojų, Duomenų bazės įrašų ir „Email Insights“ atidarymų.

5. „IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension“

„IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning“ teikia „Allocadia“, IBM trečiosios šalies partnerė. Šią paslaugą galima įsigyti kaip atskirą produktą arba naudoti su „Marketing Cloud Standard“, „Marketing B2B Standard“, „Marketing Cloud Enterprise“, „Marketing Cloud B2B Enterprise“, „IBM Silverpop Engage“ arba „IBM Campaign“. Šį pasiūlymą galima įsigyti prenumeratos ir mokėjimo už naudojimą pagrindu. Į funkcijas įeina:

- Planavimą: kurkite ir bendrinkite planus, kad suderintumėte įmonės strategiją, prognozuotumėte investicijų grąžą ir numatytumėte pajamas.
- Biudžeto sudarymą: kurkite ir valdykite globalinius biudžetus bet kokia valiuta nenaudodami jokių gremėzdiškų ir padrikų skaičiuoklių – pasaulinių, regioninių ar pagal produktą.
- Našumą: vizualiai atvaizduokite, analizuokite ir optimizuokite išlaidas; priimkite geresnius sprendimus, planus ir biudžetus susiedami su CRM, finansais ir rinkodaros duomenimis.

Į šio „IBM SaaS“ pasiūlymo prenumeratos mokestį įeina:

- Penki (5) įgaliojimai vartotojais;
- Viena (1) Jungtis.

„IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users“ galima įsigyti, jei Klientui reikia papildomų įgaliojimų vartotojų, be suteikiamų su bazine paslauga. „IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector“ galima įsigyti, jei Klientui reikia su bazine paslauga naudoti papildomų Jungčių.

6. „IBM Marketing Cloud Enterprise“

Šis paketas yra pagrįstas „Standard“ pakete siūlomomis galimybėmis. „Enterprise“ paketas apima teisę į „Allocadia“ teikiamas planavimo ir biudžeto sudarymo galimybes. Jis taip pat apima ryšius su klientais valdymo (CRM) galimybes. Prenumeratoriai gauna papildomų „Enterprise“ paketo įgaliojimų vartotojų, taip pat didesnes programų automatizavimo, vertinimo ir „Email Insights“ naudojimo apimtis. Prenumeratoriai

taip pat gauna daugiau Rinkodaros sąveikų, kurios yra „Enterprise“ paketo dalis. Šį pasiūlymą galima įsigyti prenumeratos ir mokėjimo už naudojimą pagrindu.

Į šio „IBM SaaS“ pasiūlymo prenumeratos mokestį įeina:

- a. Dvidešimt (20) įgaliojimų vartotojų vienoje organizacijoje;
- b. Dešimt (10) organizacijų;
- c. Neribotos aktyvios programos;
- d. Neriboti Duomenų bazės įrašai;
- e. 750 tūkst. Rinkodaros sąveikų per mėnesį, iš viso 9 mln. Rinkodaros sąveikų, kurias galima išnaudoti per metus;
- f. 25 tūkst. „Social Audiences“ kontakto įvykių per mėnesį;
- g. Neriboti vertinimo modeliai;
- h. 400 tūkst. „Email Insights“ atidarymų per mėnesį;
- i. Neribotos el. laiškų peržiūros. „El. laiško peržiūra“ registruojama kaskart, kai naudodamas šią funkciją Klientas pateikia el. laiško šabloną peržiūrėti.
- j. Penki (5) siuntimo domenai;
- k. Vienas (1) kliento prekės ženklo pagrindinio kompiuterio domenai;
- l. Vienas (1) IP adresas pranešimams siųsti.
- m. Klientai, kurie siunčia daugiau nei tris (3) milijonus el. laiškų per metus, turi teisę gauti priskirtą IP adresą. Kitu atveju bus priskirtas bendrai naudojamas IP adresas.
- n. Techninis palaikymas
- o. Internetiniai mokymo moduliai

Klientai taip pat gali įsigyti papildomą kiekį Vartotojų, Rinkodaros sąveikų ir „Email Insights“ atidarymų.

7. „IBM Marketing Cloud B2B Enterprise“

Šis paketas yra pagrįstas „B2B Standard“ pakete siūlomomis funkcijomis. „B2B Enterprise“ paketas apima teises į „Allocadia“ teikiamas planavimo ir biudžeto sudarymo galimybes. Prenumeratoriai gauna papildomų „B2B Enterprise“ paketo įgaliojimų vartotojų, taip pat didesnes programų automatizavimo, vertinimo ir „Email Insights“ naudojimo apimtis. Prenumeratoriai taip pat gauna daugiau duomenų bazės įrašų, kurie yra „B2B Enterprise“ paketo dalis. Šį pasiūlymą galima įsigyti prenumeratos ir mokėjimo už naudojimą pagrindu.

Į šio „IBM SaaS“ pasiūlymo prenumeratos mokestį įeina:

- a. Dvidešimt (20) įgaliojimų vartotojų;
- b. Dešimt (10) organizacijų;
- c. Neribotos aktyvios programos;
- d. Neribotos rinkodaros sąveikos;
- e. 100 000 Duomenų bazės įrašų;
- f. 25 tūkst. „Social Audiences“ kontakto įvykių per mėnesį;
- g. Neriboti vertinimo modeliai;
- h. 400 000 „Email Insights“ atidarymų per mėnesį;
- i. Neribotos el. laiškų peržiūros. „El. laiško peržiūra“ registruojama kaskart, kai naudodamas šią funkciją Klientas pateikia el. laiško šabloną peržiūrėti.
- j. Penki (5) siuntimo domenai;
- k. Vienas (1) kliento prekės ženklo pagrindinio kompiuterio domenai;
- l. Vienas (1) IP adresas pranešimams siųsti.
- m. Techninis palaikymas
- n. Internetiniai mokymo moduliai

Klientai taip pat gali įsigyti papildomą kiekį Duomenų bazės įrašų ir „Email Insights“ atidarymų.

8. „IBM Marketing Cloud Social Audiences“

„IBM Marketing Cloud Social Audiences“ suteikia rinkodaros specialistams galimybę taikyti savo klientams naudojantis mokama socialine medija. Klientai, įsigiję „Marketing Cloud“ paketus – „Standard“, „B2B Standard“, „Enterprise“ arba „B2B Enterprise“ – turi teisę naudoti suteikiamą kiekį „Social Audiences“. „Social Audiences“ galima įsigyti ir kaip atskirą produktą. Šį pasiūlymą galima įsigyti prenumeratos ir mokėjimo už naudojimą pagrindu.

Į šio „IBM SaaS“ pasiūlymo prenumeratos mokestį įeina:

- Klientams, įsigijusiems vieną iš „IBM Marketing Cloud Standard“ paketų: 5 000 Kontakto įvykių per mėnesį.
- Klientams, įsigijusiems vieną iš „IBM Marketing Cloud Enterprise“ paketų: 25 000 Kontakto įvykių per mėnesį.
- Klientai, įsigiję „Social Audiences“ pasiūlymą atskirai nuo „IBM Marketing Cloud“ prenumeratos pasiūlymų, turi pasirinkimą įsigyti Kontakto įvykius pakopomis po penkis (5) tūkst., 25 tūkst., 100 tūkst., 250 tūkst., 500 tūkst., vieną (1) mln., du (2) mln. ir penkis (5) mln.

Jeigu „Social Audience“ integruojama su trečiosios šalies socialinės platformos programine įranga, turinio ir duomenų perdavimui į trečiosios šalies programinę įrangą ir iš jos „IBM SaaS“ reikės naudoti „Universal Behavior Exchange“ (UBX). Nauji vartotojai gali registruotis, kad gautų prieigą, naudodami internetinę registracijos formą: <https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>.

9. Pasirenkamos funkcijos

Pasirenkamos funkcijos galimos už papildomą mokestį:

- „IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send“
Siūlo „IBM Marketing Cloud Essentials“, „IBM Marketing Cloud B2B Essentials“, „IBM Marketing Cloud Standard“, „IBM Marketing Cloud B2B Standard“, „IBM Marketing Cloud Enterprise“ ir „IBM Marketing Cloud B2B Enterprise“ prenumeratoriams toliau nurodytas paslaugas. „Duplicate Message Send“ leidžia „IBM Marketing Cloud“ Klientams gauti tikslias personalizuotų pranešimų, išsiųstų jų klientams reguliavimo, atitikties, audito ar kitais stebėjimo tikslais, kopijas. Šiuo metu „Duplicate Message Send“ taikomas tik el. paštui. Šis pasiūlymas galimas kaip prenumerata ir suteikia galimybę siųsti neribotus dubliuotus pranešimus.
- „IBM Marketing Cloud Additional Scoring“
Suteikia „IBM Marketing Cloud Standard“, „IBM Marketing Cloud B2B Standard“, „IBM Marketing Cloud Essentials“ ir „IBM Marketing Cloud B2B Essentials“ prenumeratoriams toliau nurodytas galimybes. Papildomas vertinimas suteikia galimybę pridėti papildomų vertinimo modelių, be įtrauktų į kliento „IBM Marketing Cloud“ paketą. Jei reikia, galima pateikti papildomų vertinimo modelių užklausą per „IBM Marketing Cloud“ aprūpinimo komandą. Papildomi modeliai bus įdiegti konkrečiais skaičiais, kad būtų galima efektyviausiai ir kaip reikia klientui naudoti vertinimo funkciją.
- „IBM Marketing Cloud“ Papildomos programos
Suteikia „IBM Marketing Cloud Standard“, „IBM Marketing Cloud B2B Standard“, „IBM Marketing Cloud Essentials“ ir „IBM Marketing Cloud B2B Essentials“ prenumeratoriams toliau nurodytas galimybes. Papildomos programos suteikia galimybę pridėti papildomų aktyvių programų, be įtrauktų į kliento „IBM Marketing Cloud“ paketą. Jei reikia, galima pateikti papildomų aktyvių programų užklausą per „IBM Marketing Cloud“ aprūpinimo komandą. Papildomos programos bus įdiegtos konkrečiais skaičiais, kad būtų galima efektyviai ir kaip reikia klientui naudoti programų funkciją.
- „IBM Marketing Cloud Additional IP Address“
Yra metinis mokestis už papildomą IP adresą.
- „IBM Marketing Cloud Citrix Integration“
Suteikia „IBM Marketing Cloud“ produkto funkcines galimybes, skirtas naudoti viename iš „Citrix GoToWebinar“, „GoToMeeting“ arba „GoToTraining“ produktų egzempliorių. Šis integravimas kasdien importuoja dalyvio seanso ir profilio duomenis į „Engage“ Sąryšinę lentelę. Klientas privalo įsigyti „Citrix“ licenciją atskirai.

- „IBM Marketing Cloud CRM Integration“
Leidžia Klientui sinchronizuoti tam tikrų komercinių Klientų ryšių valdymo (CRM) sistemų, pavyzdžiui, „Salesforce.com“, „Microsoft Dynamics CRM“, ir „IBM Marketing Cloud“ duomenis. Integravimas apribotas vienu CRM sistemos egzemplioriumi ir viena „IBM Marketing Cloud“ duomenų baze. Šis pasiūlymas neapima integravimo su „Scribe“. Jeigu tokio tipo integravimas reikalingas, pasinaudokite „IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe“ pasiūlymu.
- „IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe“
Leidžia Klientui sinchronizuoti tam tikrų komercinių ryšių valdymo (CRM) sistemų ir „IBM Marketing Cloud“ duomenis. Integravimas apribotas vienu CRM sistemos egzemplioriumi ir viena „IBM Marketing Cloud“ duomenų baze. „IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe“ remiasi „Scribe“ teikiama trečiosios šalies technologija arba ją apima.
- „IBM Marketing Cloud Inbox Monitoring“
Leidžia Klientui matuoti didelių interneto paslaugų teikėjų (ISP) ir gaunamų laiškų pašto dėžučių teikėjų bendrąją pristatymo į gaunamų laiškų aplanką apimtį keliuose regionuose.
- „IBM Marketing Cloud Multi-Factor Authentication“
Suteikia funkciją kartu su vartotojo vardu / slaptažodžiu kaip papildomą prisijungimo reikalavimą naudoti autentifikavimo kodą, suteikiant prieigą prie „IBM Marketing Cloud“ paskyros žiniatinklio naršyklėje.
- „IBM Marketing Cloud Transact Magento Integration“
Suteikia galimybę nustatyti maršrutą susijusių operacinių el. laiškų, kuriuos sukuria „Magento“ egzempliorius naudojant „IBM Marketing Cloud Transact“ operacinių el. laiškų paslaugą. Klientas taip pat privalo įsigyti reikiamą atskirą nuo teikėjo „Magento“ licenciją.
- „IBM Marketing Cloud Web Analytics Integrations“
Užtikrina „IBM Marketing Cloud“ (vieno egzemplioriaus) ir vienos iš toliau nurodytų žiniatinklio analitinių sistemų integravimą: „IBM Digital Analytics“ arba „Adobe Omniture“.
- „IBM Marketing Cloud WebEx Integration“
Suteikia „IBM Marketing Cloud“ produkto funkcines galimybes, skirtas naudoti viename „Cisco WebEx“ egzemplioriuje. Šis integravimas kasdien importuoja dalyvio seanso ir profilio duomenis į „IBM Marketing Cloud“ Sąryšinę lentelę. Klientas privalo įsigyti „WebEx“ licenciją atskirai.
- „IBM Marketing Cloud Transact“
Suteikia galimybę teikti realiuoju laiku, pritaikytus, asmeninius operacinius pranešimus, kuriuos sugeneruoja el. laiškuose, žiniatinklio formose, nukreipimo puslapiuose arba pardavimo nuotoliniu būdu priemonėse esantys paleidikliai. „IBM Marketing Cloud Transact“ – tai speciali siuntimo architektūra, sukurta specialiai pagal unikalios operacinių arba paleistų pranešimų, pavyzdžiui, kvitų, pranešimų, įspėjimų, maršrutų planų, poreikius. Ją galima prijungti prie pranešimų paleidžiančios vidaus sistemos. Kartu su produktu pateikiamas IP adresas ir pasirinktinis domenas, saito ir pranešimo pristatymo stebėjimo priemonė, grąžinimo ir atsakymo valdymo ir pranešimų paskirstymo, veiklos ir pristatymo metrikų stebėjimo priemonė.
 - Klientai, kurie prenumeruoja „Marketing Cloud B2B Essentials“, „B2B Standard“ arba „B2B Enterprise“ paketus, privalo įsigyti „IBM Marketing Cloud“ 1 000 Skaitmeninių pranešimų teises.

10. Sąrankos paslaugos pasiūlymai

- „IBM Marketing Cloud Basic Onboarding Services“
Tai parengimo ir mokymo derinys, skirtas suteikti vartotojams galimybę konfigūruoti ir naudoti „Marketing Cloud Standard“ ir „Essentials“ pasiūlymus. Šia nuotoliniu būdu teikiama paslauga leidžiama naudotis iki 15 valandų, tam reikalinga pradinė „Marketing Cloud“ prenumerata. Yra priskiriamas supažindinimo konsultantas, kuris padeda Klientams supažindinimo proceso metu ir kuris teikiamas per serijas nuotolinių susitikimų ir per įrašytus internetinius mokymo seansus. Supažindinimo paslaugos apima parengimą, konfigūraciją ir sąranką, mokymą ir klausimus bei atsakymus.

- „IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Services“
Tai mokymo paslauga, suteikianti vartotojams galimybę konfigūruoti ir naudoti „IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning“ pasiūlymus. Ši nuotoliniu būdu teikiama paslauga yra būtina įsigyjant „IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users“ pasiūlymą. Yra priskiriamas mokymo konsultantas, kuris padeda organizacijoms naudoti išplėstinį ataskaitų ir ataskaitų srities tinkinimą, ir kuris teikiamas per serijas nuotolinių susitikimų ir per įrašytus internetinius mokymo seansus.
- „IBM Marketing Cloud Onboarding Services“
Tai parengimo ir mokymo derinys, skirtas suteikti vartotojams galimybę konfigūruoti ir naudoti „Marketing Cloud Enterprise“ paketą. Šiuo nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų paketu leidžiama naudotis iki 30 valandų, tai reikalinga pradinė „Marketing Cloud Enterprise“ prenumerata. Yra priskiriamas supažindinimo konsultantas, kuris padeda Klientams supažindinimo proceso metu, ir kuris teikiamas per serijas nuotolinių susitikimų ir per įrašytus internetinius mokymo seansus. Supažindinimo paslaugos apima parengimą, konfigūraciją ir sąranką, mokymą ir klausimus bei atsakymus.
- „IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services“
Tai pasirinktinis pasiūlymas „IBM Marketing Cloud“ prenumeratoriams, pasirinkusiems naudoti „Mobile Push“ funkciją. Šis pasiūlymas suteikia iki 35 valandų nuotolinių paslaugų, kurios apima tokią veiklą kaip sąranka, konsultavimas, pradinis „push“ pranešimų įdiegimas ir priėmimo testavimas. Šią supažindinimo paslaugą taip pat gali naudoti „Standard“ ir „B2B Standard“ prenumeratoriai.
- „IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) Setup“
Suteikia vienos dienos „IBM Marketing Cloud“ mokymus. Kiekvieną dieną sudaro ne daugiau nei aštuonios mokymų ir praktikos valandos (įskaitant kelias trumpas pertraukėles ir vienos valandos pietų pertrauką). Tvarkaraštį galima pritaikyti, kad apimtų Kliento norimas išmokti temas. Mokymas vykdomas internetinio seminaro aplinkoje arba IBM patvirtintose patalpose.
- „IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (On Site)“
Pateikia vieną (1) 8 valandų „IBM Marketing Cloud“ mokymų dieną Kliento patalpose. Kiekvieną dieną sudaro ne daugiau nei aštuonios mokymų ir praktikos valandos (įskaitant kelias trumpas pertraukėles ir vienos valandos pietų pertrauką). Tvarkaraštį galima pritaikyti, kad apimtų Kliento norimas išmokti temas. Kelionės išlaidos neįtrauktos ir bus apmokamos atskirai per Darbų aprašą (DA).
- „IBM Marketing Cloud Additional Domain Setup“
Atnaujina „IBM SaaS“ aplinką, kad papildomą Reputacijos tapatybę būtų galima naudoti plačiau nei leidžiama su „IBM Marketing Cloud“.
- „IBM Marketing Cloud Deliverability Consultation“
Padeda klientams atrasti ir realizuoti rinkodaros ir pateikimo el. paštu geriausias praktikas, naudojant „IBM Marketing Cloud“. Šia nuotoliniu būdu teikiama paslauga leidžiama naudotis iki 22 valandų. Paskirtas pateikimo konsultantas vadovauja klientams ir pateikia konkrečias strategijas, kurias galima tiesiogiai taikyti aktyvaus siuntimo šablonams.
- „IBM Marketing Cloud ISP Delivery Investigation“
Pateikia geriausias praktikos rekomendacijas, atsižvelgiant į konkrečius kliento poreikius, ir pritaiko pagal kliento nurodytą ISP. Šios nuotoliniu būdu teikiamos paslaugos teikiamos ne ilgiau nei penkias (5) valandas ir apsiriboja ne daugiau nei dviejų priskirtųjų IP ir vieno ISP tyrimu.

B priedas

IBM užtikrina toliau nurodytus „IBM SaaS“ pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus. Klientas supranta, kad PLS nesuteikia garantijos.

1. Apibrėžtys

- a. **Taikomosios programos prastovos laikas** – tai laikotarpis, per kurį IBM turimų taikomosios programos sąsajos dalių vartotojai negali naudoti visų Paslaugos, kurios atitinkamas teises jie turi, aspektų. Kitaip tariant, jei vartotojas gali koku nors būdu naudotis Paslauga, kurioms atitinkamus leidimus turi, „Prastovos“ nėra.
- b. **Pasiekiamumo kreditas** – tai IBM suteikiama teisių gynimo priemonė (kompensacija) už patvirtintą Pretenziją. Pasiekiamumo kreditas bus pritaikytas kredito arba nuolaidos forma kitoje sąskaitoje už Paslaugų prenumeratą.
- c. **Pretenzija** – tai Kliento pagal PLS pateikta pretenzija IBM dėl nepasiekto Paslaugų lygio per Sutartinį mėnesį.
- d. **Sutartinis mėnuo** – tai kiekvienas visas laikotarpio mėnuo, skaičiuojamas nuo 00:00 JAV Rytinės pakrantės laiku pirmąjį mėnesio dieną iki 23:59 JAV Rytinės pakrantės laiku paskutinę mėnesio dieną.
- e. **Duomenų apdorojimo prastovos** – tai laiko tarpas, per kurį Paslauga negali rinkti duomenų naudodama Paslaugos duomenų apdorojimo elementus.
- f. **Prastovos laikas** – tai Taikomosios programos prastovos laikas ir (arba) Duomenų apdorojimo prastovos laikas. Be to, Prastova apima laiko tarpą, per kurį „IBM SaaS“ negali siųsti arba gauti duomenų naudodama „IBM SaaS“ duomenų apdorojimo elementus. Į Prastovos laiką neįtraukiamas laikotarpis, kai „IBM SaaS“ nepasiekiamas dėl:
 - (1) suplanuoto arba paskelbto nutraukimo atliekant techninę priežiūrą;
 - (2) įvykių ar priežasčių, nepriklausančių nuo IBM (pvz., stichinė nelaimė, interneto ryšio nutrūkimas, techninė priežiūra avarijos metu, interneto paslaugų teikėjo arba telekomunikacijos paslaugų teikėjų veikimas arba neveikimas ir kt.);
 - (3) problemų, susijusių su Kliento taikomosiomis programomis, įranga, duomenimis arba trečiosios šalies taikomosiomis programomis, įranga arba duomenimis;
 - (4) Kliento privalomų sistemos konfigūracijų ir palaikomų platformų nesilaikymo pasiekiant Paslaugą;
 - (5) Kliento arba Kliento vardu trečiosios šalies pateiktų planų, specifikacijų arba instrukcijų IBM laikymosi.
- g. **Įvykis** – tai aplinkybė ar aplinkybių rinkinys, dėl kurio Paslaugų lygis nebuvo pasiektas.
- h. **Paslauga** – tai „IBM SaaS“, kuriai taikoma ši PLS.
- i. **Paslaugos lygis** – tai toliau nustatytas standartas, pagal kurį IBM vertina paslaugos, kurią teikia pagal šią PLS, lygį.

2. Pasiekiamumo kreditai

- a. Norėdamas pateikti Pretenziją, IBM techninio palaikymo centre per dvidešimt keturias (24) valandas, pirmą kartą sužinojęs, kad įvykis paveikė Paslaugos naudojimą, Klientas turi užregistruoti 1 sudėtingumo lygio palaikymo kortelę kiekvienam įvykiui (kaip apibrėžta skyriuje „Techninis palaikymas“). Klientas turi pateikti visą reikiamą informaciją apie įvykį bei pagrįstai padėti IBM jį įvertinti ir išspręsti įvykį.
- b. Pretenziją dėl Pasiekiamumo kredito Klientas turi pateikti ne vėliau kaip per tris (3) darbo dienas nuo Sutartinio mėnesio, per kurį atsitiko įvykis, pabaigos.
- c. Pasiekiamumo kreditai grindžiami Prastovos laiko trukme, skaičiuojama nuo pirmojo Kliento pranešimo apie jį paveikusių Prastovą. Jei Klientas praneša apie vienu metu įvykusius Taikomosios programos prastovos įvykį ir Duomenų apdorojimo prastovos įvykį, persidengiančius laikotarpius IBM laikys vienu Prastovos laikotarpiu, bet ne dviem atskirais Prastovos laikotarpiais. Kiekvienos

galiojančios Pretenzijos atveju IBM taikys aukščiausią galimą Pasiekiamumo kreditą, pagrįstą kiekvieną Sutartinį mėnesį pasiektu Paslaugos lygiu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. IBM neatsako už kelis Pasiekiamumo kreditus už tą patį įvykį per tą patį Sutartinį mėnesį.

- d. Bendra suteikiamų Pasiekiamumo kreditų suma bet kurį Sutartinį mėnesį jokiu atveju neviršys dvidešimties procentų (20 %) vienos dvyliktosios (1/12) Kliento metinio mokesčio IBM už suteiktą Paslaugą dalies.

3. Paslaugų lygiai

„IBM SaaS“ pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį	Pasiekiamumo kreditas (Mėnesio prenumeratos mokesčio už Sutartinį mėnesį, per kurį iškelta Pretenzija, %)
99–99,949 %	2 %
98–98,999 %	5 %
97–97,999 %	10 %
Mažiau nei 97,000 %	20 %

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas (a) iš bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį atėmus (b) bendrą Prastovų minučių skaičių Sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš (c) bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, Sutartinį mėnesį iš viso buvo 50 Prastovos minučių

<p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 50 min. Prastova = 43 150 min.</p> <hr/> <p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min.</p>	<p>= 2 % Pasiekiamumo kredito už 99,884 % pasiekto Paslaugos lygio</p>
--	--

4. Kita informacija apie PLS

Ši PLS pasiekama tik IBM Klientams ir netaikoma Paslaugos vartotojų, svečių, dalyvių ir leistinių kviestinių pateiktoms pretenzijoms arba bet kokioms IBM teikiamoms beta ar bandomosioms paslaugų versijoms. PLS taikoma tik gamybos tikslais naudojamoms Paslaugoms. Ji netaikoma ne gamybos aplinkoms, įskaitant, bet neapsiribojant, bandymo, avarinio atkūrimo, kokybės užtikrinimo arba kūrimo aplinkas.