

IBM Marketing Cloud

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

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

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

1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS veljajo za naslednje ponudbe IBM SaaS:

- 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 zaračunavanja

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

- a. **Dostop** – je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Dostop je pravica do uporabe platforme IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti eno samo pooblastilo za dostop, da lahko med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, uporablja ponudbo IBM SaaS.
- b. **Pooblaščen uporabnik** – je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti ločena namenska pooblastila za vsakega posameznega pooblaščenega uporabnika, ki ima dostop do ponudbe IBM SaaS na kakršenkoli posreden ali neposreden način (na primer prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje) in prek kakršnihkoli sredstev. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vse pooblaščen uporabnike z dodeljenim dostopom do ponudbe IBM SaaS med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- c. **Povezava** – je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Povezava pomeni povezavo baze podatkov, aplikacije, strežnika ali katerekoli druge naprave s ponudbo IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije skupno število povezav, ki so bile vzpostavljene ali so vzpostavljene s ponudbo IBM SaaS med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- d. **Zapis baze podatkov** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Zapis baze podatkov je zbirka polj v bazi podatkov, ki se nanašajo na eno samo entiteto, in do katere je mogoče dostopati kot do ene same enote. Vsako pooblastilo za tisoč zapisov baze podatkov predstavlja tisoč zapisov baze podatkov. Pridobiti je treba zadostna pooblastila za tisoč zapisov baze podatkov za pokritje skupnega števila zapisov baze podatkov, ki so na voljo za obdelavo v ponudbi IBM SaaS med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- e. **Digitalno sporočilo** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Digitalno sporočilo je elektronska komunikacija, ki jo upravlja ali obdeluje IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za skupno število digitalnih sporočil, ki jih upravlja ali obdelava ponudba IBM SaaS med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- f. **Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja v povezavi s ponudbo IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.
- g. **Dogodek** – je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Pooblastila za dogodke so osnovana na številu pojavov določenega dogodka, ki je povezan z uporabo IBM SaaS. Pooblastila za dogodke so posebna za IBM SaaS in vrste dogodka ni mogoče menjati, izmenjati ali združiti z drugimi pooblastili za dogodke druge IBM SaaS ali vrste dogodka. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vse dogodke, do katerih pride v obdobju merjenja, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.

Pri pridobivanju pooblastil dogodkov se kot dogodek šteje naslednje:

(1) Marketinška interakcija:

Trženjska interakcija je dohodna ali odhodna stična točka/komunikacija. Primeri takšne komunikacije so e-poštno sporočilo, mobilno potisno obvestilo, sporočilo aplikacije naprave, vsebina v brskalnikih, družabni vtis in cilj oglasa. Ti so lahko povezani z anonimnimi ali znanimi obiskovalci ali strankami.

(2) Odpiranje Email Insights:

'Vpogled odpiranj e-pošte' je zabeležen vsakič, ko prejemnik prejme e-pošto od naročnika in odpre e-poštno sporočilo.

(3) Stik:

Stik je dogodek, povezan s pošiljanjem ID-ja stika v ustrezno družabno platformo prek funkcije Social Audiences.

- h. **Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Primerek je dostop do določene konfiguracije storitve IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek ponudbe IBM SaaS, za katerega sta omogočena dostop in uporaba med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

3. Stroški in zaračunavanje

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

3.1 Stroški nastavitve

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

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

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

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Services

Vse storitve nastavitve potečejo v 90 dneh od datuma, ko IBM naročnika obvesti, da je dostop do ponudbe IBM SaaS na voljo, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

3.2 Delni mesečni stroški

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

3.3 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba ponudbe med meritvenim obdobjem ponudbe IBM SaaS presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, se naročniku zaračuna presežek, kot je opredeljeno v transakcijskem dokumentu.

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

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

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

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

a. 1. primer:

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

b. 2. primer:

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

3.4 Stroški glede na uporabo

Naročniku se uporaba naslednjih ponudb obračuna glede na uporabo, pri čemer se uporaba ponudb IBM Marketing Cloud Essentials, IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud Social Audiences in IBM Marketing Cloud Enterprise meri na podlagi 1000 dogodkov, uporaba ponudb IBM Marketing Cloud B2B Essentials, IBM Marketing Cloud B2B Standard in IBM Marketing Cloud B2B Enterprise se meri v prirastkih po 10.000 zapisov baze podatkov in uporaba ponudbe IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens se meri v prirastkih po 100.000 dogodkov. Naročniku se zaračuna količina dogodkov ali zapisov baze podatkov, kot je primerno, ki jo porabi vsak mesec, in sicer po ceniku, navedenem v transakcijskem dokumentu.

4. Možnosti podaljšanja naročniškega obdobja za ponudbo IBM SaaS

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

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

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

5. Tehnična podpora

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

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

6. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

6.1 Opis zaščite

Ta ponudba IBM SaaS upošteva IBM-ova načela o varnosti in zasebnosti za ponudbo IBM SaaS, ki so na voljo na <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp>, in druge dodatne pogoje, navedene v tem razdelku. Morebitne spremembe IBM-ovih načel o varnosti in zasebnosti podatkov ne bodo zmanjšale stopnje varnosti za ponudbo IBM SaaS.

6.2 Podporna programska oprema.

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

6.3 Izpeljane lokacije prejemanja storitev

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki jih naročnik navede kot lokacije prejemanja storitev iz ponudbe IBM SaaS. IBM obračuna davke na podlagi poslovnega naslova, ki ga je naročnik navedel pri naročilu ponudbe IBM SaaS kot primarno lokacijo uporabe storitev, razen če naročnik IBM-u posreduje dodatne informacije o tem. Naročnik je dolžan posodabljati take informacije in IBM-u sporočiti morebitne spremembe.

6.4 Skladnost z dogovorom o varnem pristanu

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

6.5 Distribucijski sezname

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

6.6 Nadaljnja prodaja ni dovoljena

Naročnikova uporaba ponudbe IBM SaaS je omejena na naročnika. Naročnik ponudbe IBM SaaS ne bo prodal naprej ali zagotovil tretjim osebam (razen zaposlenim in podizvajalcem, ki delajo v imenu naročnika) dostopa do ponudbe IBM SaaS brez IBM-ovega predhodnega pisnega soglasja.

6.7 Mobilna potisna sporočila

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

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

6.8 Pošiljanje podvojenih sporočil

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

6.9 Shranjevanje podatkov

Določeni podatkovni elementi ponudbe IBM SaaS bodo v okviru ponudbe IBM SaaS na voljo na naslednji način: baze podatkov (sezname stikov) in predloge – 450 dni od zadnje uporabe (baze podatkov in predloge, ki se redno uporabljajo, se hranijo za nedoločen čas, ko je storitev dejavna); e-poštna sporočila, vsebina, podatki, ki sledijo klikom e-poštnih sporočil, ter baze podatkov in predloge, ki niso v uporabi ali niso dejavne – 450 dni od datuma poslanega sporočila; spletno sledenje za poznane ali pooblaščen obiskovalce - 180 dni; spletno sledenje za anonimne obiskovalce - 30 dni (zapise je mogoče pretvoriti v zapis "poznan ali pooblaščen", če je identiteta obiskovalca razkrita v teh 30 dneh); in univerzalna vedenja - 180 dni ("obdobje hranjenja podatkov").

Ti podatkovni elementi se lahko odstranijo iz IBM-ovega omrežja in sistemov, ko obdobje hranjenja podatkov izteče; v vsakem primeru IBM lahko uniči vse kopije teh podatkovnih elementov in morebitne druge naročnikove podatke po tridesetih (30) dneh od prekinitve ali izteka naročniškega obdobja. Naročnik bo obdržal varnostne kopije celotne vsebine, zagotovljene za uporabo v povezavi s ponudbo IBM SaaS.

6.10 Obvestila glede programske kode drugih ponudnikov

IBM SaaS vključuje naslednjo programsko kodo, ki je ni dovoljeno uporabljati za zlonamerne namene: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson in packtag.

6.11 Različice, ki niso v angleškem jeziku

Naročnik razume in soglaša, da sta dostop do in uporaba različic ponudbe IBM SaaS v drugem jeziku kot angleščini lahko odvisna od funkcionalnosti zunanjega tehnološkega partnerja, translations.com, ki zagotavlja prevajanje uporabniškega vmesnika. Ob uporabi druge jezikovne različice ponudbe IBM SaaS lahko uporabniški vmesnik ponudbe IBM SaaS posreduje nešifrirane naročnikove podatke in vsebino, dostopno prek uporabniškega vmesnika IBM SaaS, v sisteme translations.com, dodeljene za ponudbo IBM SaaS in za namen prevajanja uporabniškega vmesnika na naročnikovo zahtevo.

6.12 Storitve nastavitve usposabljanja pod vodstvom predavatelja

Če je storitev nastavitve usposabljanja pod vodstvom predavatelja zasnovana za izvajanje na lokaciji naročnika, mora naročnik zagotoviti primerno sobo za usposabljanje za določeno število udeležencev, vključno z zadostnim številom vtičnic, grafoskopom in tablo in/ali tablo s papirjem ter povezljivost do potrebnih sistemov in okolij, vključno z internetno povezavo, če je to potrebno.

Če se storitev nastavitve usposabljanja pod vodstvom predavatelja izvaja v IBM-ovih prostorih, naročnik razume in potrjuje, da ima IBM dovoljenje za uporabo globalnih virov (lokalnih rezidentov brez stalnega prebivališča in osebja po vsem svetu) za zagotavljanje storitve nastavitve usposabljanja.

6.12.1 Naročnikove odgovornosti

IBM-ova učinkovitost je odvisna od naročnikovega upravljanja in izpolnjevanja dolžnosti, kot je opisano spodaj, brez stroškov za IBM. Kakršnakoli zamuda pri opravljanju teh dolžnosti lahko vpliva na IBM-ovo zmožnost dokončanja storitev nastavitve usposabljanja. Naročnik bo:

- a. IBM-u zagotovil naslov in podrobnosti o učilnici na lokaciji usposabljanja (razen če to zagotovi IBM);
- b. če je to ustrezno, bo naročnik za IBM-ovo osebje med delom v prostorih naročnika zagotovil varen dostop, primeren poslovni prostor, pisarniški material, pohištvo, hitro povezavo s spletom in druge pripomočke;
- c. če IBM ne zagotovi prostorov, je naročnik odgovoren za varno shranjevanje vse strojne in programske opreme, ki je v lasti IBM-a, ko se ta nahaja v prostorih naročnika, zagotoviti mora tudi, da so predavalnice ves čas zaklenjene.

Dodatek A

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

- Zasnova in avtomatizacija konsistentnih izkušenj prek e-poštnih, mobilnih, spletnih in družbenih kanalov.
- Uporaba analitike za pospeševanje trženjskih odločitev in sodelovanja strank.
- Izboljšanje donosnosti naložb (ROI) prek platforme za digitalno trženje v oblaku, ki se integrira z drugimi viri podatkov stranke in aplikacijami.

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

1. IBM Marketing Cloud Essentials

IBM Marketing Cloud Essentials tržnim podjetjem, ki obravnavajo manj podatkov, omogoča zagotavljanje personaliziranih digitalnih interakcij z večjo hitrostjo pretvorbe. Ta ponudba je na voljo na podlagi naročnine in stroškov glede na uporabo.

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

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

V naročnino za to ponudbo IBM SaaS je vključeno naslednje:

- a. pet (5) pooblaščenih uporabnikov
- b. deset (10) aktivnih programov
- c. petdeset (50) tisoč trženjskih interakcij mesečno za skupno šesto (600) tisoč trženjskih interakcij, ki jih je mogoče porabiti na leto
- d. neomejeno število zapisov baze podatkov
- e. eno (1) organizacijo
- f. deset (10) tisoč vpogledov odpiranj Email Insights mesečno
- g. neomejeno število predogledov e-pošte. 'Predogled e-pošte' je zabeležen vsakič, ko naročnik tej funkciji predloži predlogo e-pošte v predogled.
- h. pet (5) domen za pošiljanje
- i. eno (1) domeno za gostovanje, prilagojeno naročniku
- j. en (1) naslov IP za pošiljanje sporočil
- k. Naročniki, ki pošljejo več kot tri (3) milijone e-poštnih sporočil na leto so upravičeni do prejema namenskega IP-naslava; drugače se jim dodeli skupen naslov IP.
- l. Tehnična podpora
- m. Moduli za usposabljanje v spletu

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

2. IBM Marketing Cloud B2B Essentials

IBM Marketing Cloud B2B Essentials tržnim podjetjem z manjšimi bazami podatkov zagotavlja možnost zajemanja, kvalificiranja in gojenja razmerij s potencialnimi kupci. Ta ponudba je na voljo na podlagi naročnine in stroškov glede na uporabo. Ta ponudba IBM SaaS vključuje naslednje funkcije:

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

V naročnino za to ponudbo IBM SaaS je vključeno naslednje:

- a. pet (5) pooblaščenih uporabnikov
- b. deset (10) aktivnih programov
- c. en (1) model točkovanja
- d. neomejeno število trženjskih interakcij
- e. 10.000 zapisov baze podatkov
- f. ena (1) organizacija
- g. deset (10) tisoč vpogledov odpiranj Email Insights mesečno
- h. neomejeno število predogledov e-pošte. 'Predogled e-pošte' je zabeležen vsakič, ko naročnik tej funkciji predloži predlogo e-pošte v predogled.
- i. pet (5) domen za pošiljanje
- j. ena (1) domena za gostovanje, prilagojena naročniku
- k. en (1) naslov IP za pošiljanje sporočil
- l. Tehnična podpora
- m. Moduli za usposabljanje v spletu

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

3. IBM Marketing Cloud Standard

Naročnina na IBM Marketing Cloud Standard temelji na zmogljivostih, ponujenih v paketu Essentials. Naročniki prejmejo dodatne pooblaščen uporabnike in količine za večjo uporabo za avtomatizacijo programov, točkovanje in aplikacijo Email Insights. Naročniki v okviru paketa Standard prav tako prejmejo več trženjskih interakcij. Paket Standard vključuje vse zmogljivosti paketa Essentials in naslednje:

- Social Audiences: aplikacija za trženje prek družabnih medijev, s katero naročniki za namene oglaševanja pri določenem ali sorodnem občinstvu lahko pošiljajo oglase za določena občinstva in sorodne oglase v omrežja družabnih medijev.
- Customer Relationship Management (CRM) Integration: integracija s sistemi za upravljanje odnosov s strankami (CRM) drugih ponudnikov, kot so Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM in Sugar CRM.

V naročnino za to ponudbo IBM SaaS je vključeno naslednje:

- a. deset (10) pooblaščenih uporabnikov na organizacijo
- b. pet (5) organizacij
- c. dvajset (20) aktivnih programov
- d. en (1) model točkovanja
- e. dvesto petdeset (250) tisoč trženjskih interakcij mesečno za skupno tri (3) milijone trženjskih interakcij, ki jih je mogoče porabiti na leto.
- f. neomejeno število zapisov baze podatkov
- g. pet (5) tisoč dogodkov stika Social Audiences mesečno
- h. dvesto (200) tisoč odpiranj Email Insights mesečno
- i. neomejeno število predogledov e-pošte. 'Predogled e-pošte' je zabeležen vsakič, ko naročnik tej funkciji predloži predlogo e-pošte v predogled.
- j. pet (5) domen za pošiljanje
- k. ena (1) domena za gostovanje, prilagojena naročniku
- l. en (1) naslov IP za pošiljanje sporočil
- m. Naročniki, ki pošljejo več kot tri (3) milijone e-poštne sporočil na leto so upravičeni do prejema namenskega IP-naslava; drugače se jim dodeli skupen naslov IP.
- n. Tehnična podpora
- o. Moduli za usposabljanje v spletu

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

4. IBM Marketing Cloud B2B Standard

Ta paket temelji na zmogljivostih, ponujenih v paketu B2B Essentials. Naročniki v paketu B2B Standard prejmejo dodatne pooblaščen uporabnike in količine za večjo uporabo za avtomatizacijo programov, točkovanje in aplikacijo Email Insights. Naročniki v okviru paketa B2B Standard prav tako prejmejo več zapisov baze podatkov. Paket B2B Standard vključuje vse funkcije iz paketa B2B Essentials in paketa IBM Marketing Cloud Standard.

V naročnino za to ponudbo IBM SaaS je vključeno naslednje:

- a. deset (10) pooblaščenih uporabnikov na organizacijo
- b. pet (5) organizacij
- c. dvajset (20) aktivnih programov
- d. pet (5) modelov točkovanja
- e. neomejeno število trženjskih interakcij
- f. 50.000 zapisov baze podatkov
- g. pet (5) tisoč dogodkov stika Social Audiences mesečno
- h. dvesto (200) tisoč odpiranj Email Insights mesečno
- i. neomejeno število predogledov e-pošte. 'Predogled e-pošte' je zabeležen vsakič, ko naročnik tej funkciji predloži predlogo e-pošte v predogled.
- j. pet (5) domen za pošiljanje
- k. ena (1) domena za gostovanje, prilagojena naročniku
- l. en (1) naslov IP za pošiljanje sporočil
- m. tehnična podpora
- n. moduli za usposabljanje v spletu

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

5. IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension

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

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

V naročnino na to ponudbo IBM SaaS je vključeno naslednje:

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

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

6. IBM Marketing Cloud Enterprise

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

V naročnino na to ponudbo IBM SaaS je vključeno naslednje:

- a. dvajset (20) pooblaščenih uporabnikov na organizacijo
- b. deset (10) organizacij
- c. neomejeno število aktivnih programov
- d. neomejeno število zapisov baze podatkov
- e. sedemsto petdeset (750) tisoč trženjskih interakcij mesečno za skupno devet (9) milijonov trženjskih interakcij, ki jih je mogoče porabiti na leto.
- f. petindvajset (25) tisoč dogodkov stika Social Audiences mesečno
- g. neomejeno število modelov točkovanja
- h. štiristo (400) tisoč odpiranj Email Insights mesečno
- i. neomejeno število predogledov e-pošte. 'Predogled e-pošte' je zabeležen vsakič, ko naročnik tej funkciji predloži predlogo e-pošte v predogled.
- j. pet (5) domen za pošiljanje
- k. ena (1) domena za gostovanje, prilagojena naročniku
- l. en (1) naslov IP za pošiljanje sporočil
- m. Naročniki, ki pošljejo več kot tri (3) milijone e-poštnih sporočil na leto so upravičeni do prejema namenskega IP-naslava; drugače se jim dodeli skupen naslov IP.
- n. Tehnična podpora
- o. Moduli za usposabljanje v spletu

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

7. IBM Marketing Cloud B2B Enterprise

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

V naročnino na to ponudbo IBM SaaS je vključeno naslednje:

- a. dvajset (20) pooblaščenih uporabnikov
- b. deset (10) organizacij
- c. neomejeno število aktivnih programov
- d. neomejeno število trženjskih interakcij
- e. 100.000 zapisov baze podatkov
- f. petindvajset (25) tisoč dogodkov stika Social Audiences mesečno
- g. neomejeno število modelov točkovanja
- h. štiristo (400) tisoč odpiranj Email Insights mesečno
- i. neomejeno število predogledov e-pošte. 'Predogled e-pošte' je zabeležen vsakič, ko naročnik tej funkciji predloži predlogo e-pošte v predogled.
- j. pet (5) domen za pošiljanje
- k. ena (1) domena za gostovanje, prilagojena naročniku
- l. en (1) naslov IP za pošiljanje sporočil
- m. Tehnična podpora
- n. Moduli za usposabljanje v spletu

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

8. IBM Marketing Cloud Social Audiences

IBM Marketing Cloud Social Audiences tržnikom zagotavlja zmožnost, da se približajo strankam prek plačljivih družabnih medijev. Naročniki, ki pridobijo pakete Marketing Cloud – Standard, B2B Standard, Enterprise ali B2B Enterprise so upravičeni do količin za uporabo ponudbe Social Audiences. Ponudbo Social Audiences je mogoče pridobiti tudi kot samostojni produkt. Ta ponudba je na voljo na podlagi naročnine in stroškov glede na uporabo.

V naročnino na to ponudbo IBM SaaS je vključeno naslednje:

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

V primeru integracije funkcije Social Audience s programsko opremo družabne platforme tretje osebe bo storitev IBM SaaS potrebovala dostop do Universal Behavior Exchange (UBX) za prenos vsebine in podatkov v in iz programske opreme tretje osebe. Novi uporabniki se lahko za dostop registrirajo prek spletnega obrazca za registracijo: <https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>.

9. Izbirne funkcije

Za dodatno plačilo so na voljo izbirne funkcije:

- IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send
Naročnikom na storitve IBM Marketing Cloud Essentials, IBM Marketing Cloud B2B Essentials, IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Enterprise in IBM Marketing Cloud B2B Enterprise zagotavlja naslednje zmožnosti. Funkcija pošiljanja podvojenih sporočil naročniku na ponudbe IBM Marketing Cloud omogoča prejemanje popolnoma enakih kopij prilagojenih sporočil, ki jih je poslal svojim strankam za odobritve, preverjanja skladnosti, nadzorovanje ali druge vrste sledenja. Funkcija pošiljanja podvojenih sporočil trenutno velja le za e-poštna sporočila. Ta ponudba je na voljo v obliki naročnine in zagotavlja neomejeno pošiljanje podvojenih sporočil.
- IBM Marketing Cloud Additional Scoring
Naročnikom na storitve IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Essentials in IBM Marketing Cloud B2B Essentials zagotavlja naslednje zmožnosti. Dodatno točkovanje zagotavlja zmožljivost dodajanja dodatnih modelov točkovanja poleg tistih, ki so vključeni v naročnikov paket IBM Marketing Cloud. Naročnik lahko po potrebi zahteva dodatne modele točkovanja tako, da se obrne na ekipo za omogočanje storitve IBM Marketing Cloud. Razmeščenih bo toliko dodatnih modelov, da bo uporaba funkcije točkovanja najbolj učinkovita in se zadovoljijo naročnikove potrebe.
- IBM Marketing Cloud Additional Programs
Naročnikom na storitve IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Essentials in IBM Marketing Cloud B2B Essentials zagotavlja naslednje zmožnosti. Dodatni programi zagotavljajo zmožljivost dodajanja dodatnih aktivnih programov poleg tistih, ki so vključeni v naročnikov paket IBM Marketing Cloud. Naročnik lahko po potrebi zahteva dodatne aktivne programe tako, da se obrne na ekipo za omogočanje storitve IBM Marketing Cloud. Razmeščenih bo toliko dodatnih programov, da bo uporaba funkcije programov najbolj učinkovita in se zadovoljijo naročnikove potrebe.
- IBM Marketing Cloud Additional IP Address
je letni znesek za dodatni IP-naslov.

- IBM Marketing Cloud Citrix Integration
produktu IBM Marketing Cloud zagotavlja funkcionalnost za uporabo z enim primerkom produktov Citrix GoToWebinar, GoToMeeting ali GoToTraining. S to integracijo dnevno uvaža sejo in profilne podatke udeleženca v relacijske tabele produkta Engage. Naročnik mora licenco za Citrix kupiti posebej.
- IBM Marketing Cloud CRM Integration
naročniku omogoča sinhronizacijo podatkov med nekaterimi komercialno dostopnimi sistemi za vodenje odnosov s strankami (CRM), kot so Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM in IBM Marketing Cloud. Integracija je omejena na en primerek sistema CRM in eno bazo podatkov storitve IBM Marketing Cloud. Ta ponudba ne vključuje integracije s programsko opremo Scribe. Če je potrebna ta vrsta integracije, je treba uporabiti ponudbo IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe.
- IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe
naročniku omogoča sinhronizacijo podatkov med nekaterimi komercialno dostopnimi sistemi za vodenje odnosov s strankami (CRM) in storitvijo IBM Marketing Cloud. Integracija je omejena na en primerek sistema CRM in eno bazo podatkov storitve IBM Marketing Cloud. IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe se naslanja na tehnologijo drugih ponudnikov, ki jo ponuja programska oprema Scribe, oziroma vključuje takšno tehnologijo.
- IBM Marketing Cloud Inbox Monitoring
naročnikom omogoča merjenje splošne dostave v e-poštni nabiralnik na naslove velikih ponudnikov internetnih storitev (ISP-jev) in ponudnikov e-poštnih nabiralnikov v različnih regijah.
- IBM Marketing Cloud Multi-Factor Authentication
zagotavlja funkcije, ki podpirajo uporabo kode za overjanje kot druge zahteve ob prijavi, poleg kombinacije uporabnikovega uporabniškega imena in gesla, s čimer zagotovi dostop do računa storitve IBM Marketing Cloud prek spletnega brskalnika.
- IBM Marketing Cloud Transact Magento Integration
omogoča usmerjanje pomembne transakcijske e-pošte, ki jo ustvari primerek produkta Magento, prek storitev transakcijske e-pošte storitve IBM Marketing Cloud Transact. Zahtevana je tudi licenca za Magento, ki jo mora naročnik pri dobavitelju kupiti posebej.
- IBM Marketing Cloud Web Analytics Integrations
omogoča integracijo med storitvijo IBM Marketing Cloud (ena organizacija) in enim od naslednjih sistemov za spletno analitiko: IBM Digital Analytics ali Adobe Omniture.
- IBM Marketing Cloud WebEx Integration
produktu IBM Marketing Cloud zagotavlja funkcionalnost za uporabo z enim primerkom produkta Cisco WebEx. S to integracijo dnevno uvaža sejo in profilne podatke udeleženca v relacijske tabele storitve IBM Marketing Cloud. Naročnik mora licenco za WebEx kupiti posebej.
- IBM Marketing Cloud Transact
Zagotavlja zmožnost dostavljanja transakcijskih sporočil v realnem času, prilagojenih blagovni znamki in namenjenih individualni komunikaciji, ki jih generirajo prožilniki v e-poštnih sporočilih, spletnih obrazcih, pristajalnih straneh ali teleprodaji. IBM Marketing Cloud Transact je namenska arhitektura za pošiljanje, zasnovana posebej za edinstvene potrebe transakcijskih ali proženih sporočil, kot so računi, obvestila, opozorila, itinerarji itd. Lahko se jo poveže z internim sistemom, ki trenutno proži sporočila. Skupaj s produktom je zagotovljen IP-naslov in domena po meri, sledenje povezav in sporočil, upravljanje nedostavljene e-pošte in odgovorov ter sledenje distribucije sporočil, aktivnosti in metrike dostave.
 - Naročniki na paket Marketing Cloud B2B Essentials, B2B Standard ali B2B Enterprise morajo prav tako pridobiti pooblastila za IBM Marketing Cloud 1,000 Digital Messages.

10. Ponudbe storitve nastavitve

- **IBM Marketing Cloud Basic Onboarding Services**

je kombinacija omogočanja uporabe in usposabljanja, ki uporabnikom omogoča konfiguriranje in uporabo ponudb v okviru paketa Marketing Cloud Standard in Essentials. Ta storitev zagotavlja do 15 ur oddaljenih storitev in se zahteva z začetno naročnino za ponudbo Marketing Cloud. Naročnikom je dodeljen svetovalec za uvajanje, ki jih vodi skozi postopek uvajanja s pomočjo številnih oddaljenih sestankov in posnetkov sej spletnega učenja. Storitve uvajanja vključujejo zagotavljanje, konfiguracijo in nastavitve, usposabljanje ter vprašanja in odgovore.
- **IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Services**

je storitev usposabljanja, ki uporabnikom omogoča konfiguriranje in uporabo ponudb v okviru ponudbe IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning. Ta storitev, ki je na voljo oddaljeno, se zahteva ob nakupu ponudbe IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users. Organizacijam je dodeljen svetovalec za usposabljanje, ki jim pomaga pri uporabi izboljšane prilagoditve poročil in nadzorne plošče s pomočjo številnih oddaljenih sestankov in posnetkov sej učenja prek spleta.
- **IBM Marketing Cloud Onboarding Services**

je kombinacija omogočanja uporabe in usposabljanja, ki uporabnikom omogoča konfiguriranje in uporabo ponudb v okviru paketa Marketing Cloud Enterprise. Ta paket storitev zagotavlja do 30 ur oddaljenih storitev in se zahteva z začetno naročnino za ponudbo Marketing Cloud Enterprise. Naročnikom je dodeljen svetovalec za uvajanje, ki jih vodi skozi postopek uvajanja s pomočjo številnih oddaljenih sestankov in posnetkov sej spletnega učenja. Storitve uvajanja vključujejo zagotavljanje, konfiguracijo in nastavitve, usposabljanje ter vprašanja in odgovore.
- **IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services**

je izbirna ponudba za naročnike na storitev IBM Marketing Cloud, ki se odločijo za uporabo funkcije Mobile Push. Ta ponudba zagotavlja največ 35 ur oddaljenih storitev, ki vključujejo dejavnosti, kot so nastavitve, svetovanje in začetna implementacija potisnega obveščanja ter preizkus sprejemljivosti. Ta storitev uvajanja je na voljo tudi naročnikom Standard in B2B Standard.
- **IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility)**

zagotavlja en dan usposabljanja za storitev IBM Marketing Cloud. Posamezen dan vključuje do osem ur predavanj in prakse (vključno z več kratkimi premori in enournim premorom za kosilo). Dnevni red je mogoče prilagoditi tako, da zajema teme, ki naročnika zanimajo. Usposabljanje se izvaja prek okolja spletnega seminarja ali na lokaciji, ki jo odobri IBM.
- **IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (On Site)**

zagotavlja 8 ur v enem (1) dnevu za usposabljanje za storitev IBM Marketing Cloud v prostorih naročnika. Posamezen dan vključuje do osem ur predavanj in prakse (vključno z več kratkimi premori in enournim premorom za kosilo). Dnevni red je mogoče prilagoditi tako, da zajema teme, ki naročnika zanimajo. Potni stroški niso vključeni in bodo zaračunani ločeno v dogovoru o obsegu del.
- **IBM Marketing Cloud Additional Domain Setup**

Posodobi okolje IBM SaaS tako, da lahko uporablja dodatno identiteto ugleda poleg količine, ki jo zagotavlja IBM Marketing Cloud.
- **IBM Marketing Cloud Deliverability Consultation**

Naročnikom pomaga pri odkrivanju in implementiranju najboljših praks za e-poštno trženje in zagotavljanje v storitvi IBM Marketing Cloud. Ta oddaljena storitev zagotavlja do 22 ur svetovanja. Naročnikom je dodeljen svetovalec za zagotavljanje, ki naročnike vodi in jim zagotovi posebne strategije, ki jih je mogoče neposredno uporabiti na aktivnih vzorcih pošiljanja.
- **IBM Marketing Cloud ISP Delivery Investigation**

Zagotavlja priporočila iz najboljših praks, ki so prilagojena potrebam naročnika in naročnikovemu prepoznanimu ponudniku internetnih storitev. Ta storitev zagotavlja do pet (5) ur oddaljenih storitev in je omejena na preiskovanje največ dveh namenskih IP-jev in enega ponudnika internetnih storitev.

Dodatek B

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

1. Opredelitve

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

2. Dobropisi za razpoložljivost

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

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

3. Ravni storitve

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS v pogodbenem mesecu

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

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

Primer: skupaj 50 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

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

4. Druge informacije o tej pogodbi o ravni storitev

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