

IBM Silverpop Engage

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu przedsiębiorstwo wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

IBM Silverpop Engage to cyfrowa platforma marketingowa przetwarzania w chmurze, która obsługuje marketing wielokanałowy i zarządzanie namiarami. Wykorzystując uzyskane od Klienta dane o jego klientach i dane o poszczególnych zachowaniach zebrane z szeregu różnych źródeł, Silverpop Engage w czasie rzeczywistym generuje dla Klienta merytoryczne informacje i sprzyja personalizacji kontaktu.

Subskrypcja IBM Silverpop Engage udostępnia następujące możliwości:

- a. Tworzenie i dostarczanie wiadomości: użytkownicy mogą tworzyć i edytować zawartość wiadomości w edytorze z interfejsem WWW, korzystając również z obsługiwanych metodą „wskaz i kliknij” funkcji śledzenia łączy, personalizacji i zawartości dynamicznej.
- b. Zaawansowana segmentacja: użytkownicy mogą wykorzystać segmentację, aby dobrać odpowiednie grupy docelowe do kontaktu na podstawie ich zachowań, profili i preferencji.
- c. Przesyłanie wiadomości w wielu kanałach: przekaz marketingowy kampanii można rozsyłać w sposób zintegrowany w różnych kanałach, takich jak poczta elektroniczna, serwisy społecznościowe, sieć WWW oraz urządzenia mobilne. Silverpop Engage zawiera funkcje ułatwiające integrację tych punktów kontaktu z klientem, tak aby prezentowane treści były zawsze spójne i spersonalizowane.
- d. Zautomatyzowana obsługa kampanii: graficzny program do budowania kampanii marketingowych od prostych strategii typu drip do złożonych kampanii obejmujących wiele punktów kontaktu. Wykonanie przez namiar określonego działania lub przejście do określonego adresu może powodować automatyczne wysłanie wiadomości, co pozwala tworzyć kampanie rozwoju relacji z potencjalnym klientem, oparte na indywidualnych działaniach każdego potencjalnego klienta.
- e. Wartościowanie (scoring): tworzenie rankingu istniejących i potencjalnych klientów opartego na kryteriach nabywczych i demograficznych oraz zachowaniach (takich jak odwiedziny serwisów WWW, przesyłane formularze i kontakty za pośrednictwem wiadomości), albo komponentach czasowych, takich jak częstotliwość i aktualność. Gdy kontakty osiągną określoną wartość scoringu, funkcje automatyzacji kampanii marketingowej przekazują je do dalszej obsługi.
- f. Śledzenie w sieci WWW: funkcje te umożliwiają monitorowanie kontaktów odbiorców z Klientem w Internecie; mogą to być np. kalkulatory, rozmowy sieciowe na żywo albo przyciski integracji z serwisami społecznościowymi. Zachowania te można następnie wykorzystać w ramach modelu wartościowania behawioralnego albo na ich podstawie przenosić odbiorcę do określonego programu marketingowego.
- g. Strony docelowe i formularze WWW: użytkownicy mogą projektować i publikować elementy WWW służące do rejestrowania informacji o zapytaniach, a następnie na podstawie tych informacji tworzyć dostosowaną stronę.
- h. Raportowanie: dostępnych jest ponad 80 raportów, które można dostosowywać. Raporty obejmują różne kanały marketingu, w tym kampanie e-mail, społecznościowe i wykorzystujące urządzenia mobilne.
- i. Tabele relacyjne: możliwość przypisania wielu wierszy danych na temat zakupów, udziału w wydarzeniach oraz akcjach do pojedynczego rekordu zapewnia całościowe ujęcie informacji o kliencie. Dane te można wykorzystać na potrzeby zapytań i segmentacji, zawartości dynamicznej i personalizacji wiadomości.
- j. Zarządzanie namiarami w kontaktach firma-firma (B2B): zarządzanie namiarami i wartościowanie ich umożliwiają automatyzację funkcji rozwijania relacji z namiarami w obrębie procesu sprzedaży i maksymalizację efektywności marketingu.

- k. Sieciowe kontakty społecznościowe: przedsiębiorstwa i instytucje mogą udostępniać przekaz marketingowy w serwisach społecznościowych, a także sporządzać szczegółowe raporty z wyników takich działań, publikować lub planować publikację wpisów skoordynowanych w czasie z wiadomościami przesyłanymi pocztą elektroniczną, a także podawać odsyłacz do strony umożliwiającej przesłanie wiadomości znajomym (albo dodać formularz przesyłania w treści wiadomości).
- l. Interfejsy API: pakiet Silverpop Engage API Suite jest dostępny za pośrednictwem protokołów REST, SOAP i XML. Wykorzystuje ponadto standardowe protokoły WWW (HTTP POST, HTTPS, FTP, SFTP) i formaty plików (XML, CSV, TSV, PSV). Żądania i odpowiedzi w czasie rzeczywistym są obsługiwane w protokole HTTP/HTTPS, natomiast zadania wsadowe w protokole FTP/SFTP.

Jedna subskrypcja Silverpop Engage obejmuje pięć domen wysyłających, jedną domenę hosta, oznakowaną dostosowaną marką, a także maksymalnie dziesięć środowisk. Klienci, którzy zamierzają wysłać rocznie ponad trzy miliony wiadomości e-mail, mogą otrzymać dedykowany adres IP.

1.1 Opcjonalne produkty oferowane w ramach subskrypcji

Dostępna jest subskrypcja dodatkowych produktów oferowanych za oddzielną opłatą:

- a. IBM Silverpop Transact for Engage – Database
Umożliwia dostarczanie w czasie rzeczywistym indywidualnych, transakcyjnych wiadomości oznakowanych własną marką, generowanych na podstawie wyzwalaczy w poczcie elektronicznej, formularzach WWW, na stronach docelowych i w kanałach telesprzedaży. Silverpop Engage Transact to dedykowana architektura przesyłania wiadomości, dostosowana do specyficznych potrzeb wiadomości transakcyjnych i wyzwalanych, takich jak pokwitowania, powiadomienia, alerty, plany itp. Rozwiązanie można połączyć z wykorzystywanym już w firmie systemem wyzwalania wiadomości. Wraz z produktem dostarczane są: adres IP i własna domena, funkcje śledzenia odsyłaczy i dostarczanych wiadomości, funkcje zarządzania odbijaniem i odpowiedziami oraz funkcje śledzenia parametrów odzwierciedlających dystrybucję, aktywność i dostarczanie wiadomości.
- b. IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
zapewnia funkcje umożliwiające wprowadzenie kodu uwierzytelniania jako dodatkowego (oprócz nazwy i hasła użytkownika) elementu logowania wymaganego do uzyskania dostępu do konta Silverpop Engage za pośrednictwem przeglądarki WWW.
- c. IBM Silverpop Social Sign-in
umożliwia przedsiębiorstwu tworzenie formularzy WWW udostępniających opcję rejestracji za pomocą identyfikatora z serwisu społecznościowego, tak aby użytkownik nie musiał ręcznie wypełniać pól formularza. Usługa Social Sign-In wykorzystuje lub zawiera technologie osób trzecich, dostarczane przez firmę Janrain. Korzystanie z tych technologii jest przedmiotem warunków określonych przez sieci społecznościowe używane do logowania za pośrednictwem technologii Janrain oraz jest uzależnione od dostępności tych sieci.
- d. IBM Silverpop Inbox Monitoring
Umożliwia pomiar ogólnych wyników dostarczania do skrzynki odbiorczej u dużych dostawców usług internetowych i dostawców skrzynek pocztowych w wielu regionach.
- e. IBM Silverpop Universal Behaviors
Zapewnia integrację na poziomie zdarzeń między rozwiązaniem Silverpop Engage a innymi aplikacjami. Zdarzenia i dane behawioralne zebrane z tych aplikacji można zapisywać w Silverpop Engage do wykorzystania w programach, wartościowaniach i zapytaniach. Obejmuje to obsługiwaną integrację z istniejącymi produktami IBM, trzy strumienie danych do wprowadzania dodatkowej integracji oraz przechowywanie danych przez 180 dni.
- f. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History
zapewnia dodatkowe 180 dni przechowywania danych o zdarzeniach dla rozwiązania IBM Silverpop Universal Behaviors. Jest to program dodatkowy do produktu IBM Silverpop Universal Behaviors, przeznaczony dla Klientów, którzy muszą przechowywać dane przez okres dłuższy niż standardowe 180 dni.

- g. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream
udostępnia dodatkowy strumień danych na potrzeby usługi IBM Silverpop Universal Behaviors. Jest to rozwiązanie przeznaczone dla Klientów, którzy potrzebują dodatkowego strumienia danych w uzupełnieniu do nieograniczonych, wbudowanych strumieni danych udostępnianych przez produkt IBM oraz trzech dodatkowych strumieni danych osób trzecich lub strumieni niestandardowych dostępnych w ramach podstawowej licencji IBM Silverpop Universal Behaviors.
- h. IBM Silverpop Mobile Connector
zapewnia integrację na poziomie systemu między rozwiązaniem Silverpop Engage a własną aplikacją Klienta dla urządzeń mobilnych. Integracja taka umożliwia zapisywanie danych zebranych z aplikacji dla urządzeń mobilnych w produkcie Silverpop Engage, gdzie będą dostępne do użytku w ramach funkcji Engage, takich jak programy i zapytania. Ponadto aplikacja dla urządzeń mobilnych może używać danych pochodzących z Silverpop Engage.
- i. IBM Silverpop Web Analytics Integrations
Zapewnia integrację między rozwiązaniem Silverpop Engage dla jednej instancji Org (jednej organizacji) a jednym z następujących systemów analitycznych WWW: IBM Digital Analytics lub Adobe Omniture.
- j. IBM Silverpop WebEx Integration
Udostępnia funkcje produktu Engage do wykorzystania w połączeniu z jedną instancją produktu Cisco WebEx. W ramach tej integracji do modułu Silverpop Engage Relational Table importowane są raz dziennie dane sesji i dane profilu osób biorących udział w sesji. Licencję WebEx należy nabyć oddzielnie.
- k. IBM Silverpop Citrix Integration
udostępnia funkcje produktu Engage do wykorzystania w połączeniu z jedną instancją produktów Citrix GoToWebinar, GoToMeeting lub GoToTraining. W ramach tej integracji do modułu Silverpop Engage Relational Table importowane są raz dziennie dane sesji i dane profilu osób biorących udział w sesji. Licencję Citrix należy nabyć oddzielnie.
- l. IBM Silverpop Transact Magento Integration
umożliwia routing transakcyjnych komunikatów e-mail generowanych przez instancję Magento w ramach usługi komunikatów transakcyjnych rozwiązania e-mail Silverpop Transact. Wymagane jest posiadanie licencji Magento, którą Klient musi nabyć osobno od odpowiedniego sprzedawcy.
- m. IBM Silverpop CRM Integration
Umożliwia Klientom synchronizowanie danych między usługą Silverpop Engage a niektórymi dostępnymi komercyjnie systemami CRM, takimi jak Salesforce.com czy Microsoft Dynamics CRM. Taka integracja jest ograniczona do jednej instancji systemu CRM i jednej bazy danych Silverpop Engage. Niniejsza oferta nie obejmuje integracji z produktami Scribe. Jeśli potrzebna jest tego typu integracja, należy skorzystać z oferty IBM Silverpop CRM Integration with Scribe.
- n. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
Umożliwia Klientom synchronizowanie danych między niektórymi komercyjnie dostępnymi systemami CRM a usługą Silverpop Engage. Taka integracja jest ograniczona do jednej instancji systemu CRM i jednej bazy danych Silverpop Engage. Usługa IBM Silverpop CRM Integration with Scribe wykorzystuje lub zawiera technologie osób trzecich dostarczane przez firmę Scribe.
- o. IBM Silverpop Additional IP Address
opłata za dodatkowy adres IP.
- p. IBM Silverpop Email Insights
Umożliwia Klientom wyświetlanie wyglądu i zachowania wiadomości e-mail w różnych klientach poczty elektronicznej (między innymi Gmail i Outlook oraz klientach na telefony iPhone i urządzeniach z systemem Android); śledzenie danych o stosowanych klientach pocztowych w obrębie wielu list adresatów w celu optymalnego dostosowania programów realizowanych za pośrednictwem poczty elektronicznej do urządzeń i klientów poczty używanych przez klientów; określanie urządzenia preferowanego przez każdego z odbiorców poczty elektronicznej i wysyłanie zawartości dostosowanej zgodnie z tymi preferencjami; a także automatyczne aktualizowanie rekordów na poziomie odbiorcy po otrzymaniu dodatkowych danych, takich jak informacje

geolokacyjne, średni czas interakcji i preferowany klient poczty elektronicznej albo preferowane urządzenie. Za każdym razem, gdy odbiorca otrzyma od Klienta wiadomość i ją otworzy, rejestrowane jest zdarzenie „otwarto wiadomość e-mail”. Za każdym razem, gdy Klient prześle szablon e-mail do dalszego podglądu w tym składniku, rejestrowane jest zdarzenie „podgląd wiadomości e-mail”. Usługa Email Insights obejmuje komponenty technologiczne dostarczone przez firmę Litmus.

(1) Silverpop Email Insights – Bronze

Udostępnia maksymalnie 10 podglądów wiadomości e-mail i 10 000 otwarć wiadomości e-mail miesięcznie.

(2) Silverpop Email Insights – Silver

Udostępnia maksymalnie 50 podglądów wiadomości e-mail i 200 000 otwarć wiadomości e-mail miesięcznie.

(3) Silverpop Email Insights – Gold

Udostępnia maksymalnie 500 podglądów wiadomości e-mail i 2 000 000 otwarć wiadomości e-mail miesięcznie.

(4) Silverpop Email Insights – Platinum

Udostępnia maksymalnie 1000 podglądów wiadomości e-mail i 5 000 000 otwarć wiadomości e-mail miesięcznie

Ponadto jeśli potrzeby Klienta przewyższą liczbę zdarzeń podglądu i otwarcia wiadomości e-mail dostępnych w ramach nabytego pakietu, Klient może rozszerzyć te uprawnienia, dokupując odpowiednio składnik IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview (dodatkowe podglądy wiadomości e-mail) lub IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens (dodatkowe 100 tysięcy otwarć wiadomości e-mail).

q. IBM Silverpop Mobile Engage

Umożliwia Klientowi gromadzenie danych z aplikacji dla smartfonów oraz wysyłanie powiadomień push (między innymi na urządzenia iPhone, iPad i urządzenia z systemem Android). Dostępne są funkcje wysyłania spersonalizowanych powiadomień push zawierających działania, które zwiększają stopień interakcji Klienta z aplikacją dla smartfonów. W ramach usługi udostępniany jest również pakiet SDK, który umożliwia aplikacji wysyłanie powiadomień push, a także zarejestrowanie urządzenia i wysyłanie danych zdarzeń do platformy Silverpop.

2. Opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady bezpieczeństwa danych i prywatności dla usług IBM SaaS, z którymi można się zapoznać pod adresem <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana strategii bezpieczeństwa i ochrony danych IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze ma certyfikat Safe Harbor Stany Zjednoczone-Unia Europejska.

Usługa IBM Silverpop Social Sign-In wykorzystuje lub zawiera technologie osób trzecich dostarczane przez firmę Janrain. Status certyfikatu Safe Harbor firmy Janrain można sprawdzić na stronie <http://www.export.gov/safeharbor/>. Usługa IBM Silverpop CRM Integration with Scribe wykorzystuje lub zawiera technologie osób trzecich dostarczane przez firmę Scribe. Status certyfikatu Safe Harbor firmy Scribe można sprawdzić na stronie <http://www.export.gov/safeharbor/>.

3. Umowa dotycząca Poziomu Usług (SLA)

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rekojmia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

3.1 Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie Istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu trzech dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązywania Umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla Usługi Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z treścią, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze osiągniętej w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 20% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

3.2 Poziomy Usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy

| Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy | Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja) |
|---|--|
| 99–99,949% | 2% |
| 98–98,999% | 5% |
| 97–97,999% | 10% |
| Mniej niż 97,000% | 20% |

* Jeśli Klient nabył Usługę Przetwarzania w Chmurze od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej Usługi Przetwarzania w Chmurze obowiązującej w Miesiącu Obowiązywania Umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM zapewni Klientowi bezpośrednią możliwość skorzystania z rabatu.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przestojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przestojów w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 50 minut

| | |
|---|--|
| 43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 50 minut Przestojów = 43 150 minut | = 2% Uznania z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 99,884% w miesiącu obowiązywania umowy |
| łącznie 43 200 minut | |

4. Wsparcie techniczne

W okresie subskrypcji dla Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz Oprogramowania Pomocniczego (jeśli ma to zastosowanie) świadczony jest Wsparcie Techniczne. Takie wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Informacje na temat Wsparcia Technicznego, definicje Poziomów Istotności oraz odsyłacze do wysyłania zgłoszeń serwisowych dotyczących usługi IBM Silverpop Engage można znaleźć pod następującym adresem URL: <http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następującej miary określonej w Dokumencie Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Dostęp**. Dostęp oznacza prawo do korzystania z Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać pojedyncze uprawnienie do Dostępu, aby móc korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Urządzenie Adresowalne**. Urządzenie Adresowalne to urządzenie, na którym zainstalowano aplikację adresowalną za pomocą Usługi Przetwarzania w Chmurze. Każda instalacja aplikacji adresowalna za pomocą Usługi Przetwarzania w Chmurze jest uważana za odrębne Urządzenie Adresowalne. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Urządzeń Adresowalnych zgłoszonych przez Usługę Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- c. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Instancja Aplikacji**. Uprawnienie do Instancji Aplikacji jest wymagane dla każdej instancji Aplikacji połączonej z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Jeśli Aplikacja zawiera wiele komponentów, z których każdy służy do odrębnego celu i/lub obsługuje odrębną grupę użytkowników i każdy może być połączony z Usługą Przetwarzania w Chmurze lub przez nią zarządzany, to każdy z takich komponentów jest uznawany za odrębną Aplikację. Ponadto Instancje Aplikacji w środowiskach testowych, programistycznych, produkcyjnych i środowiskach przemieszczania są uznawane za odrębne instancje Aplikacji, a każda z nich wymaga uprawnienia. Wiele instancji Aplikacji w tym samym środowisku uznaje się za odrębne instancje Aplikacji, a każda z nich wymaga uprawnienia. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Instancji Aplikacji połączonych z Usługą Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- d. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Autoryzowany Użytkownik**. Klient musi uzyskać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego unikalnego Autoryzowanego Użytkownika, który otrzymuje dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Autoryzowanych Użytkowników uzyskujących dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- e. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Komunikat Cyfrowy**. Komunikat Cyfrowy to komunikat w formie elektronicznej zarządzany lub przetwarzany przez Usługę Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Komunikatów Cyfrowych zarządzanych lub przetwarzanych przez Usługę Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- f. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Przedsięwzięcie**. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Przedsięwzięcia.
- g. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Zdarzenie**. Uprawnienia wynikające ze Zdarzeń są oparte na liczbie wystąpień określonego Zdarzenia związanego z użyciem Usługi Przetwarzania w Chmurze. Uprawnienia wynikające ze Zdarzeń są specyficzne dla Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie można wymieniać, zamieniać ani łączyć typów zdarzeń z innymi takimi uprawnieniami dotyczącymi innej Usługi Przetwarzania w Chmurze lub innego typu zdarzenia. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające

obsługę każdego Zdarzenia, które ma miejsce w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub w Dokumencie Transakcyjnym.

- h. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Instancja**. Instancja oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Dla każdej udostępnionej Instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- i. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Tożsamość Reputacji**. Tożsamość Reputacji stanowi kombinację adresu IP i/lub domeny, stosowaną w celu usprawnienia mechanizmu dostarczania wiadomości e-mail. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę wszystkich Tożsamości Reputacji utworzonych dla niego w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- j. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Tysiąc Rekordów Bazy Danych**. Rekord Bazy Danych do zbiorów pól w bazie, które dotyczą jednego podmiotu i są dostępne jako pojedyncza całość. Każde uprawnienie do Tysiąca Rekordów Bazy Danych odpowiada jednemu tysiącowi takich rekordów. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Tysięcy Rekordów Bazy Danych przetwarzanych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

5.2 Opłaty wstępne i opłaty za opcje dostępne na żądanie

Opłaty wstępne zostaną określone w Dokumencie Transakcyjnym. IBM naliczy opłatę wstępną przy pierwszym udostępnieniu części konfiguracyjnej (oznaczonej jako „Setup”). Opcje „na żądanie” (oznaczone jako On Demand) będą uwzględniane na fakturze za miesiąc, w którym taka opcja zostanie zastosowana przez Klienta, według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

- a. Usługa IBM Silverpop Additional Domain Setup oraz usługa IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup
Jest to usługa modyfikująca środowisko Usługi Przetwarzania w Chmurze w taki sposób, że można w nim używać dodatkowej Tożsamości Reputacji w uzupełnieniu do tych uprawnień, które zostały dostarczone w ramach usługi IBM Silverpop Engage.
- b. Usługa IBM Silverpop CRM Integration Setup
Jest to usługa modyfikująca środowisko Usługi Przetwarzania w Chmurze w taki sposób, że jedno wystąpienie określonej instancji produktu CRM jest integrowane z jedną bazą danych Silverpop Engage.
- c. Usługa IBM Silverpop Additional Environment Setup oraz usługa IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup
W ramach tej usługi Klienci otrzymują dodatkową „organizację” Silverpop Engage (niezależne środowisko skonfigurowane w ramach platformy Engage, zazwyczaj w celu dodania kolejnego przedsiębiorstwa albo działu).
- d. Usługa IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) Setup oraz usługa IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) On Demand Setup
W ramach tej usługi świadczone jest jednodniowe szkolenie z zakresu funkcjonalności Silverpop Engage. Każdy dzień obejmuje maksymalnie osiem godzin instruktażu i ćwiczeń (w tym kilka krótkich przerw oraz godzinną przerwę obiadową). Program szkoleń może zostać dostosowany do zagadnień, które chciałby zgłębić Klient. Szkolenie jest realizowane w formie webinarium albo odbywa się w odpowiednim ośrodku IBM.
- e. Usługa IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) Setup oraz usługa IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) On Demand Setup
W ramach tej oferty Klient uzyskuje jednodniowe, 8-godzinne szkolenie w zakresie usługi Silverpop Engage w ośrodku Klienta. Każdy dzień obejmuje maksymalnie osiem godzin instruktażu i ćwiczeń (w tym kilka krótkich przerw oraz godzinną przerwę obiadową). Program szkoleń może zostać dostosowany do zagadnień, które chciałby zgłębić Klient. Opłata nie obejmuje kosztów dojazdu, które zostaną rozliczone odrębnie w ramach zakresu prac.

f. IBM Silverpop Fast Start Setup

W ramach tej usługi Klient uzyskuje maksymalnie 15 godzin zdalnych konsultacji dotyczących produktów w celu przygotowania do pracy z usługą Silverpop Engage. Usługa obejmuje wstępną konfigurację i rozszerzone poradnictwo w zakresie szkoleń. Zadania te są realizowane podczas zaplanowanych spotkań, a tematyka porad obejmuje między innymi: udostępnianie, dostarczalność/uruchamianie, wstępne ładowanie danych, wstępne wiadomości e-mail, funkcje raportowe dostępne w konfiguracji standardowej, a także informacje ułatwiające wykorzystanie zaawansowanych funkcji Silverpop Engage stosownie do potrzeb Klienta. Godziny dostępne w ramach usługi muszą zostać wykorzystane w ciągu pierwszych 90 dni od daty początkowej konfiguracji środowiska Silverpop.

g. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup

W ramach tej usługi Klient uzyskuje maksymalnie 30 godzin zdalnych konsultacji dotyczących produktów w celu przygotowania do pracy z usługą Silverpop Engage. Usługa obejmuje wstępną konfigurację i rozszerzone poradnictwo w zakresie szkoleń. Zadania te są realizowane podczas zaplanowanych spotkań, a tematyka porad obejmuje między innymi: udostępnianie, dostarczalność/uruchamianie, wstępne ładowanie danych, wstępne wiadomości e-mail, funkcje raportowe dostępne w konfiguracji standardowej, a także informacje ułatwiające wykorzystanie zaawansowanych funkcji Silverpop Engage stosownie do potrzeb Klienta. Godziny dostępne w ramach usługi muszą zostać wykorzystane w ciągu pierwszych 90 dni od daty początkowej konfiguracji środowiska Silverpop.

h. IBM Silverpop Customer Enablement Setup

W ramach tej usługi udostępniane jest maksymalnie 300 godzin zdalnego doradztwa technicznego i produktowego, obejmującego również sprawdzone procedury i porady dotyczące zalecanych metod używania rozwiązania IBM Silverpop Engage. W skład usługi wchodzi określenie potrzeb biznesowych Klienta, opracowanie planu projektu i planu zasobów, konsultacje, planowanie i projektowanie integracji oraz zarządzanie dokumentacją i projektem według uzgodnień z Klientem. Ponadto jest udostępniane 50 godzin zdalnych usług zarządzanych, obejmujących importowanie list i wiadomości e-mail, zarządzanie segmentacją, tworzenie modelu wartościowania, przygotowywanie i konfigurowanie zasobów, wdrażanie kampanii, raportowanie i inne działania wykonywane w produkcie na rzecz Klienta. Standardowy czas realizacji projektu Silverpop dla usług zarządzanych to 5 dni roboczych dla standardowych, pojedynczych zdarzeń dotyczących wysyłki wiadomości e-mail. Niektóre czynności mogą wymagać dłuższych cykli produkcyjnych. Ta usługa musi zostać wykorzystana w ciągu 12 miesięcy od daty zakupu.

i. IBM Silverpop Managed Enablement Setup

W ramach tej usługi jest udostępniane maksymalnie 150 godzin zdalnego doradztwa technicznego i produktowego, obejmującego również sprawdzone procedury i porady dotyczące zalecanych metod używania rozwiązania IBM Silverpop Engage. W skład usługi wchodzi określenie potrzeb biznesowych Klienta, opracowanie planu projektu i planu zasobów, konsultacje, planowanie i projektowanie integracji oraz zarządzanie dokumentacją i projektem według uzgodnień z Klientem. Ponadto jest udostępniane 250 godzin zdalnych usług zarządzanych, obejmujących importowanie list i wiadomości e-mail, zarządzanie segmentacją, tworzenie modelu wartościowania, przygotowywanie i konfigurowanie zasobów, wdrażanie kampanii, raportowanie i inne działania wykonywane w produkcie na rzecz Klienta. Standardowy czas realizacji projektu Silverpop dla usług zarządzanych to 5 dni roboczych dla standardowych, pojedynczych zdarzeń dotyczących wysyłki wiadomości e-mail. Niektóre czynności mogą wymagać dłuższych cykli produkcyjnych. Ta usługa musi zostać wykorzystana w ciągu 12 miesięcy od daty zakupu.

j. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup

W ramach tej usługi jest udostępniane maksymalnie 75 godzin zdalnego doradztwa technicznego i produktowego, obejmującego również sprawdzone procedury i porady dotyczące zalecanych metod używania rozwiązania IBM Silverpop Engage. W skład usługi może wchodzić określenie potrzeb biznesowych Klienta, opracowanie planu projektu i planu zasobów, konsultacje, planowanie i projektowanie integracji oraz zarządzanie dokumentacją i projektem według uzgodnień z Klientem. Ta usługa musi zostać wykorzystana w ciągu 6 miesięcy od daty zakupu.

- k. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup
W ramach tej usługi jest udostępniane maksymalnie 175 godzin zdalnego doradztwa technicznego i produktowego, obejmującego również sprawdzone procedury i porady dotyczące zalecanych metod używania rozwiązania IBM Silverpop Engage. W skład usługi może wchodzić określenie potrzeb biznesowych Klienta, opracowanie planu projektu i planu zasobów, konsultacje, planowanie i projektowanie integracji oraz zarządzanie dokumentacją i projektem według uzgodnień z Klientem. Ta usługa musi zostać wykorzystana w ciągu 12 miesięcy od daty zakupu.
- l. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup
W ramach tej usługi jest udostępniane maksymalnie 300 godzin zdalnego doradztwa technicznego i produktowego, obejmującego również sprawdzone procedury i porady dotyczące zalecanych metod używania rozwiązania IBM Silverpop Engage. W skład usługi może wchodzić określenie potrzeb biznesowych Klienta, opracowanie planu projektu i planu zasobów, konsultacje, planowanie i projektowanie integracji oraz zarządzanie dokumentacją i projektem według uzgodnień z Klientem. Ta usługa musi zostać wykorzystana w ciągu 12 miesięcy od daty zakupu.
- m. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup
W ramach tej usługi jest udostępniane maksymalnie 50 godzin zdalnych usług zarządzanych, obejmujących importowanie list i wiadomości e-mail, zarządzanie segmentacją, tworzenie modelu wartościowania, przygotowywanie i konfigurowanie zasobów, wdrażanie kampanii, raportowanie i inne działania wykonywane w produkcji na rzecz Klienta. Standardowy czas realizacji projektu Silverpop dla usług zarządzanych to 5 dni roboczych dla standardowych, pojedynczych zdarzeń dotyczących wysyłki wiadomości e-mail. Niektóre czynności mogą wymagać dłuższych cykli produkcyjnych. Ta usługa musi zostać wykorzystana w ciągu 6 miesięcy od daty zakupu.
- n. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup
W ramach tej usługi jest udostępniane maksymalnie 150 godzin zdalnych usług zarządzanych, obejmujących importowanie list i wiadomości e-mail, zarządzanie segmentacją, tworzenie modelu wartościowania, przygotowywanie i konfigurowanie zasobów, wdrażanie kampanii, raportowanie i inne działania wykonywane w produkcji na rzecz Klienta. Standardowy czas realizacji projektu Silverpop dla usług zarządzanych to 5 dni roboczych dla standardowych, pojedynczych zdarzeń dotyczących wysyłki wiadomości e-mail. Niektóre czynności mogą wymagać dłuższych cykli produkcyjnych. Ta usługa musi zostać wykorzystana w ciągu 12 miesięcy od daty zakupu.
- o. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup
W ramach tej usługi jest udostępniane maksymalnie 250 godzin zdalnych usług zarządzanych, obejmujących importowanie list i wiadomości e-mail, zarządzanie segmentacją, tworzenie modelu wartościowania, przygotowywanie i konfigurowanie zasobów, wdrażanie kampanii, raportowanie i inne działania wykonywane w produkcji na rzecz Klienta. Standardowy czas realizacji projektu Silverpop dla usług zarządzanych to 5 dni roboczych dla standardowych, pojedynczych zdarzeń dotyczących wysyłki wiadomości e-mail. Niektóre czynności mogą wymagać dłuższych cykli produkcyjnych. Ta usługa musi zostać wykorzystana w ciągu 12 miesięcy od daty zakupu.
- p. Usługi IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup oraz IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup
W ramach tej usługi jest udostępniane maksymalnie 35 godzin zdalnych usług zarządzanych do wykorzystania w ciągu 30 dni, obejmujących uruchamianie pojedynczego adresu IP używanego przez rozwiązanie IBM Silverpop Engage. Zakres usługi obejmuje maksymalnie dwie wiadomości e-mail, które nie mają newralgicznego znaczenia ani nie podlegają istotnym ograniczeniom czasowym, służące do budowania reputacji (wymagane jest przekazanie autonomicznej zawartości wiadomości e-mail przygotowanej w formacie HTML). Usługa ta nie gwarantuje umieszczenia na liście dozwolonych obiektów („białej liście”) ani sukcesu uruchomienia adresu IP, ponieważ zależy to od wielu czynników zewnętrznych.
- q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services
W ramach tej usługi jest świadczone zdalne doradztwo produktowe w wymiarze maksymalnie 15 godzin, obejmujące: udostępnianie kont mobilnych; szkolenia z zakresu funkcji mobilnych dla marketerów; szkolenia implementacyjne dla programistów (maksymalnie 1 godzina); sesje pytań i odpowiedzi dotyczących produktów, organizowane telefonicznie, za pośrednictwem poczty

elektronicznej albo podczas spotkań. Ta usługa musi zostać wykorzystana w ciągu 90 dni od daty zakupu.

r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services

Ta usługa obejmuje następującą kombinację elementów: sesje pytań i odpowiedzi przeprowadzane telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej w wymiarze maksymalnie 20 godzin; wstępny cykl testów odbiorczych implementacji powiadomień push w dowolnych dwóch aplikacjach rodzimych z wykorzystaniem usług powiadomień systemu Android lub iOS; maksymalnie 1 godzina szkoleń z zakresu konsoli zdalnej dla marketerów oraz szkoleń dla programistów z zakresu implementacji. Ta usługa musi zostać wykorzystana w ciągu 90 dni od daty zakupu.

s. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services

Ta usługa obejmuje następującą kombinację elementów: sesje pytań i odpowiedzi przeprowadzane telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej w wymiarze maksymalnie 30 godzin; opcjonalne 30-minutowe spotkania raz w tygodniu; wstępny cykl testów odbiorczych implementacji powiadomień push w dowolnych czterech aplikacjach rodzimych z wykorzystaniem usług powiadomień systemu Android lub iOS; maksymalnie dwie godziny usług z zakresu strategii kampanii powiadomień push; wsparcie maksymalnie jednej integracji z oprogramowaniem IBM lub oprogramowaniem innych firm kompatybilnym z usługą IBM Silverpop Engage Mobile. Ta usługa musi zostać wykorzystana w ciągu 90 dni od daty zakupu.

5.3 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

5.4 Opłaty za przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie naliczona opłata za przekroczenie limitu zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego.

Jeśli opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze są ustalane na podstawie Komunikatów Cyfrowych, to IBM będzie wystawiać Klientowi faktury z wybraną częstotliwością na kwotę odpowiadającą liczbie takich komunikatów określonej w zamówieniach Klienta. Prowadzony będzie pomiar rzeczywistego wykorzystania usługi. Jeśli liczba wykorzystanych faktycznie komunikatów przekroczy łączną zagregowaną liczbę komunikatów określonych w uprawnieniach, naliczane będą opłaty za przekroczenie, obejmujące maksymalnie 12 miesięcznych okresów pomiarowych w okresie subskrypcji.

Faktury za przekroczenie limitu będą wystawiane co miesiąc z dołu, według stawki za przekroczenie limitu ustalonej w dokumencie POE, po przekroczeniu przez Klienta łącznej liczby komunikatów, o której mowa powyżej. Opłaty za przekroczenie limitu nie zastępują podstawowych miesięcznych opłat za uprawnienia – Klient musi uiścić opłaty obu typów.

Jeśli okres subskrypcji jest dłuższy niż 12 miesięcy, to łączna zagregowana liczba uprawnień będzie obliczana na podstawie dwunastu miesięcznych okresów pomiarowych. Po upływie dwunastego z tych okresów liczba ta zostanie zresetowana. Opłaty za przekroczenie limitu za 12 następnych miesięcznych okresów pomiarowych będą naliczane dopiero wtedy, gdy liczba rzeczywiście wykorzystanych komunikatów przekroczy wartość, do której Klient ma uprawnienia w ciągu tych 12 okresów.

Jeśli okres subskrypcji jest krótszy niż 12 miesięcy lub jeśli do końca okresu subskrypcji pozostało mniej niż 12 miesięcznych okresów rozliczeniowych, wówczas jako łączna zagregowana liczba uprawnień do komunikatów stosowana będzie liczba miesięcznych uprawnień pozostałych w ramach subskrypcji.

W przypadku Klientów korzystających z okresów wstępnych każdy okres jest traktowany tak jak okres subskrypcji i podlega tym samym zasadom.

a. Przykład 1:

Okres Subskrypcji wynosi 12 miesięcy, a Klient nabył uprawnienia do miliona Komunikatów Cyfrowych miesięcznie. Jeśli Klient wyśle więcej niż 12 milionów Komunikatów Cyfrowych przed końcem 12-miesięcznego Okresu Subskrypcji, to w następnym miesiącu otrzyma fakturę za przekroczenie limitu, a wszystkie Komunikaty Cyfrowe wykorzystane w następnych miesiącach będą fakturowane z dołu do końca Okresu Subskrypcji.

b. Przykład 2:

Okres Subskrypcji wynosi 3 lata, a Klient nabył uprawnienia do miliona Komunikatów Cyfrowych miesięcznie. Jeśli Klient wyśle więcej niż 12 milionów Komunikatów Cyfrowych przed końcem pierwszego 12-miesięcznego okresu, to w następnym miesiącu otrzyma fakturę za przekroczenie limitu i wszystkie Komunikaty Cyfrowe wykorzystane do końca tego 12-miesięcznego okresu. Po upływie każdego 12-miesięcznego okresu poziom używania zostanie zresetowany. Jeśli Klient wyśle więcej niż 12 milionów Komunikatów Cyfrowych przed końcem następnego 12-miesięcznego okresu, to w następnym miesiącu otrzyma fakturę za przekroczenie limitu, a wszystkie Komunikaty Cyfrowe wykorzystane w kolejnych miesiącach będą fakturowane z dołu do chwili zresetowania poziomu używania lub do końca Okresu Subskrypcji.

6. Bieżąca subskrypcja usług

6.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

Usługa przeznaczona dla Klientów korzystających z samoobsługi i działających na rynkach wschodzących lub średnio rozwiniętych, którzy chcą zbudować solidne podstawy i wypracować solidne praktyki. Jest to oferta 12-miesięcznego programu realizowanego we współpracy z konsultantem Silverpop. Celem tej współpracy nie jest realizowanie prac projektowych, lecz świadczenie systematycznego poradnictwa przez konsultanta Silverpop. Wymiar tej usługi nie przekracza 4 godzin miesięcznie.

6.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

Usługa przeznaczona dla Klientów korzystających z samoobsługi i działających na rynkach wschodzących lub średnio rozwiniętych, którzy chcą rozwinąć możliwości realizacji i wiedzę specjalistyczną dotyczącą marketingu prowadzonego za pomocą poczty elektronicznej. Jest to oferta 12-miesięcznego programu realizowanego we współpracy z konsultantem Silverpop. Celem tej współpracy nie jest realizowanie prac projektowych, lecz świadczenie systematycznego poradnictwa i szkoleń przez konsultanta Silverpop. Wymiar tej usługi nie przekracza 7 godzin miesięcznie.

6.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

Usługi te są świadczone przez konsultanta Silverpop i mają na celu zwiększenie możliwości Partnerów. W ramach usług oferowane jest poradnictwo produktowe, które pozwoli przyspieszyć tempo wdrażania rozwiązań i praktyk z zakresu automatyzacji marketingu. Jest to oferta 12-miesięcznego programu obejmującego przydział godzin, w trakcie których Partnerom udzielana jest pomoc związana z projektami ich Klientów. Celem tej współpracy nie jest realizowanie prac projektowych, lecz świadczenie systematycznego poradnictwa i szkoleń przez konsultanta Silverpop. Wymiar tej usługi nie przekracza 12 godzin rocznie.

6.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

W ramach tej usługi zapewniane są sesje pytań i odpowiedzi przeprowadzane telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej w maksymalnym wymiarze 15 godzin rocznie.

6.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

Ta usługa obejmuje następującą kombinację elementów: sesje pytań i odpowiedzi przeprowadzane telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej w wymiarze maksymalnie 30 godzin rocznie; maksymalnie dwa cykle testów odbiorczych implementacji powiadomień push rocznie; maksymalnie 5 godzin rocznie poradnictwa dotyczącego korzystania z konsoli i ogólnej strategii powiadomień push.

6.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Ta usługa obejmuje następującą kombinację elementów: sesje pytań i odpowiedzi przeprowadzane telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej w wymiarze maksymalnie 40 godzin rocznie; maksymalnie cztery cykle testów odbiorczych implementacji powiadomień push rocznie; priorytetowa reakcja na zgłoszenia problemów; porady na temat marketingu sezonowego w maksymalnym wymiarze 2 godzin rocznie; maksymalnie 10 godzin rocznie poradnictwa dotyczącego korzystania z konsoli i ogólnej strategii powiadomień push; opcjonalne 30-minutowe spotkania organizowane raz w tygodniu, poświęcone kluczowym wskaźnikom wydajności oraz krótko- i długofalowym celom w zakresie aplikacji i powiadomień push.

7. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana automatycznie czy też jej świadczenie zostanie zakończone po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

8. Oprogramowanie Pomocnicze

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje oprogramowanie pomocnicze, z którego Klient może korzystać tylko w powiązaniu z tą usługą w okresie jej obowiązywania.

9. Postanowienia ogólne

9.1 Informacja o ochronie prywatności i strategia ochrony prywatności

Klient zobowiązuje się (i) zamieścić jednoznaczny i wyraźnie widoczny odsyłacz do warunków używania serwisu WWW Klienta oraz zasad ochrony prywatności, w których musi się znaleźć odsyłacz do informacji o sposobach gromadzenia i wykorzystania danych przez Klienta i IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>); (ii) zamieścić informację, że IBM, występując w imieniu Klienta, umieszcza na komputerach osób odwiedzających informacje cookie oraz niewidoczne obrazy GIF lub obiekty sygnalizacyjne (Web Beacon), wraz z wyjaśnieniem celu oraz sposobu działania zastosowanych technik; oraz (iii) uzyskać, w zakresie wymaganym przez prawo, zgodę osób odwiedzających przed umieszczeniem na urządzeniach takich osób informacji cookie, niewidocznych obrazów GIF lub obiektów sygnalizacyjnych (Web Beacon) przez Klienta lub przez IBM w imieniu Klienta.

Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że IBM w ramach normalnej obsługi i wsparcia Usług Przetwarzania w Chmurze może gromadzić dane osobowe Klienta, jego pracowników i wykonawców, dotyczące używania Usług Przetwarzania w Chmurze, za pomocą mechanizmów śledzenia i innych technologii. IBM gromadzi informacje i dane statystyczne dotyczące używania i efektywności Usług Przetwarzania w Chmurze, aby zapewnić użytkownikom większy komfort pracy i/lub dostosować usługę do ich wymagań. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę na to, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w powyższym celu w obrębie IBM, innych spółek IBM i przedsiębiorstw ich podwykonawców wszędzie tam, gdzie podmioty te prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tych informacji kontaktowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.

9.2 Listy dystrybucyjne

Klient zobowiązuje się nie używać w połączeniu z Usługą Przetwarzania w Chmurze list dystrybucyjnych zawierających osoby, które nie udzieliły zezwolenia na umieszczenie ich na takiej liście w celu otrzymywania wiadomości od Klienta, z wyjątkiem sytuacji, w których Klient prowadzi z takimi osobami współpracę handlową lub utrzymuje kontakty osobiste. Korzystanie z list lub danych generowanych w ramach marketingu partnerskiego (affiliate marketing) jest w każdym przypadku zabronione. W każdej wiadomości e-mail musi się znaleźć funkcja umożliwiająca skuteczną rezygnację z otrzymywania dalszych wiadomości.

9.3 Zakaz odsprzedaży

Klient nie może odsprzedawać Usługi Przetwarzania w Chmurze ani udostępniać jej osobom trzecim (innym niż pracownicy lub wykonawcy działający na rzecz Klienta) bez wcześniejszej pisemnej zgody IBM.

9.4 Przechowywanie danych

Określone elementy danych Usługi Przetwarzania w Chmurze pozostaną dostępne w ramach tej usługi według następujących zasad: bazy danych (listy kontaktów) i szablony – 450 dni od ostatniego użycia (gdy usługa jest aktywna, aktywnie używane bazy danych i szablony są przechowywane przez czas nieograniczony); wiadomości e-mail i ich zawartość oraz dane dotyczące śledzenia kliknięć powiązane z wiadomościami e-mail – 450 dni od daty wysłania wiadomości; elementy śledzenia w sieci WWW dotyczące znanych lub uwierzytelnionych odwiedzających – 180 dni; elementy śledzenia w sieci WWW dotyczące anonimowych odwiedzających – 30 dni (rekordy mogą zostać przekształcone w „znanych lub

uwierzytelnionych odwiedzających”, jeśli tożsamość użytkownika stanie się znana w ciągu 30 dni; dane Universal Behaviors – 180 dni („Okres Przechowywania Danych”).

Sieci i systemy IBM mogą usunąć te elementy danych po upływie Okresu Przechowywania Danych; ponadto IBM może zniszczyć wszelkie kopie tych elementów oraz innych powiązanych danych po upływie 30 dni od rozwiązania umowy lub zakończenia jej Okresu Obowiązywania. Klient zachowa kopie zapasowe wszelkiej zawartości przekazanej do użycia w powiązaniu z Usługą Przetwarzania w Chmurze.

9.5 Informacje dotyczące kodu osób trzecich

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze zawiera następujące oprogramowanie, którego nie wolno wykorzystywać w nieetycznych celach: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson, packtag.

9.6 Wersje w językach innych niż angielski

Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że dostęp do dowolnej wersji Usługi Przetwarzania w Chmurze w języku innym niż angielski oraz używanie takiej wersji może opierać się na funkcjach dostarczanych przez partnera technologicznego stanowiącego osobę trzecią, firmę translations.com, służących do tłumaczenia interfejsu użytkownika. W przypadku korzystania z wersji Usługi Przetwarzania w Chmurze w języku innym niż angielski interfejs użytkownika Usługi Przetwarzania w Chmurze może przekazywać dane Klienta i wszelką treść dostępną za pośrednictwem tego interfejsu w postaci niezaszyfrowanej do systemów firmy translations.com w celu przetłumaczenia interfejsu użytkownika na żądanie Klienta.

9.7 Usługi Instructor Led Training Setup

Jeśli usługa Instructor Led Training Setup ma być świadczona w lokalizacji Klienta, Klient ma obowiązek zapewnić odpowiednie pomieszczenie do przeprowadzenia szkolenia dla przewidzianej liczby uczestników, w tym zapewnić odpowiednią liczbę gniazdek elektrycznych, projektor, tablicę konferencyjną i/lub tablicę z kartkami do przerzucania, jak również niezbędne połączenia z odpowiednimi systemami i środowiskami (w tym połączenia internetowe, jeśli będą wymagane).

Jeśli usługa Instructor Led Training Setup jest świadczona w ośrodku IBM, to Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że IBM może w tym celu korzystać z zasobów globalnych, tj. osób bez prawa pobytu stałego zatrudnionych lokalnie lub personelu zatrudnionego w lokalizacjach na całym świecie).

9.7.1 Obowiązki Klienta

Wydajność IBM jest zależna od wykonywania przez Klienta wymienionych poniżej obowiązków i zarządzania nimi, przy czym Klient nie otrzymuje z tytułu tych obowiązków wynagrodzenia od IBM. Każde opóźnienie w wykonywaniu tych obowiązków może utrudnić IBM realizację usług Training Setup. Klient ma obowiązek:

- a. przekazać IBM adres lokalizacji szkolenia i numer pomieszczenia, w którym szkolenie ma się odbyć (o ile IBM nie zapewnia lokalizacji szkolenia);
- b. jeśli zajdzie taka potrzeba, zapewnić pracownikom IBM wykonującym swoje obowiązki w siedzibie Klienta bezpieczny dostęp, odpowiednią powierzchnię biurową, materiały eksploatacyjne, meble, szybkie połączenie z Internetem oraz inne materiały i pomieszczenia;
- c. wziąć na siebie odpowiedzialność za bezpieczne przechowywanie wszelkiego sprzętu i oprogramowania stanowiącego własność IBM w czasie, gdy znajdują się one w lokalizacji Klienta, a także dopilnować, aby wszystkie sale lekcyjne były przez cały czas zamknięte na klucz (o ile IBM nie zapewnia pomieszczeń).