

IBM Silverpop Engage

Tento Popis stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Pojem Zákazník označuje společnost, její autorizované uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

1. Cloud Service

IBM Silverpop Engage je cloudová digitální marketingová platforma, která podporuje omni-channel marketing a správu zákazníků v rámci více kanálů. Silverpop Engage využívá data zákazníka a jednotlivé chování shromážděné z různých zdrojů k poskytování informací a osobních interakcí v reálném čase jménem Zákazníka.

Registrace IBM Silverpop Engage obsahuje následující funkce:

- a. Vytváření a doručování zpráv: pomocí webového editoru mohou uživatelé vytvářet a upravovat obsah zpráv; editor také poskytuje přístup ke sledování odkazů, personalizaci a dynamickému obsahu po umístění kurzoru a klepnutí.
- b. Rozšířená segmentace: funkce segmentace umožňují uživatelům cílit kontakty na základě chování, profilu nebo dat preferencí.
- c. Zaslání zpráv v rámci více kanálů: odesílání integrovaných zpráv kampaně v rámci různých kanálů, včetně e-mailu, sociálních sítí, webu a mobilních zařízení. Silverpop Engage zahrnuje funkce, které zajistí, že body kontaktu Zákazníka budou integrovány a zajistí konzistentní a personalizované prostředí.
- d. Automatické kampaně: pomocí vizuálního nástroje pro vytváření kampaní můžete vytvářet marketingové programy od jednoduchých strategií po složité kampaně s více body kontaktu. Zahrnuje možnost odeslat automatické zprávy, když potenciální zákazník provede určitou akci, pomocí kampaní založených na individuálních akcích jednotlivých potenciálních zákazníků.
- e. Přidělení skóre: organizuje zákazníky a potenciální klienty Zákazníka na základě kritérií nakupování, demografických údajů a chování, jako jsou návštěvy webu, odesílání formulářů a interakce prostřednictvím zpráv, či na základě časových komponent včetně nedávné akce a frekvence. Když kontakty získají určité skóre, funkce marketingové automatizace je přesměrují pro příslušné navazující kroky.
- f. Sledování webu: sledujte, jak kontaktní osoby komunikují se Zákazníkem online, například pomocí kalkulaček, živých konverzací a tlačítek v sociálních sítích, a využijte toto chování k zařazení kontaktu do marketingového programu nebo do modelu přiřazování skóre na základě chování.
- g. Vstupní stránky a webové formuláře: navrhují a publikují vstupní stránky a webové formuláře zachycující informace o dotazech, které lze využít k vytváření přizpůsobených stránek.
- h. Reporting: k dispozici je více než 80 přizpůsobitelných sestav, které zahrnují různé marketingové kanály, včetně e-mailových kampaní, sociálních sítí a mobilních zařízení.
- i. Relační tabulky: uchovávají velké množství řádků dat o nákupech, účasti na událostech a aktivitách a mapují je k jednotlivým záznamům; získáte tak ucelený přehled o zákaznících Zákazníka. Tato data lze využít v dotazech a segmentaci, dynamickém obsahu a při personalizaci ve zprávách.
- j. Správa potenciálních zákazníků B2B: spravuje potenciální zákazníky a přiřazuje jim skóre, použijte automatické funkce k podpoře zákazníků prostřednictvím kanálů a maximalizaci svého marketingového úsilí.
- k. Sociální sítě: organizace mohou sdílet marketingové e-mailové zprávy na sociálních sítích a vytvářet podrobné reporty o výsledcích, zveřejňovat příspěvky nebo plánovat jejich zveřejnění podle odeslání e-mailu, vložit odkaz na webovou stránku s výzvou k přeposlání příteli nebo zahrnout tento formulář do textu zprávy.
- l. Rozhraní API: sada rozhraní API řešení Silverpop Engage je dostupná prostřednictvím protokolů REST, SOAP a XML a využívá standardní webové protokoly (HTTP POST, HTTPS, FTP, SFTP) a formáty souborů (XML, CSV, TSV, PSV). Požadavky a reakce v reálném čase jsou zpracovávány prostřednictvím HTTP/HTTPS a dávky dat prostřednictvím FTP/SFTP.

Registrace řešení Silverpop Engage zahrnuje pět domén určených pro odesílání, jednu uživatelskou hostovací doménu a až deset prostředí. Zákazníci se závazkem k odeslání více než tří milionů e-mailových zpráv ročně obdrží vyhrazenou adresu IP.

1.1 Volitelné služby odběru

Za další poplatek jsou k dispozici volitelné služby odběru:

- a. IBM Silverpop Engage Transact
umožňuje doručovat osobní uživatelské transakční zprávy v reálném čase generované spouštěči v e-mailech, webových formulářích, vstupních stránkách nebo teleprodeji. IBM Marketing Cloud Transact je vyhrazená architektura pro odesílání navržená konkrétně pro jedinečné potřeby transakčních nebo spouštěných zpráv, například potvrzení přijetí, výstrah, itinerářů atd. Lze ji připojit k internímu systému, který momentálně spouští zprávy. S produktem je poskytována adresa IP a vlastní doména, sledování odkazů a doručení zpráv, správa odpovědí a sledování distribuce zpráv a činností a metriky doručení.
 - Zákazníci, kteří se přihlásí k odběru IBM Silverpop Engage – Database musí rovněž získat nárok k IBM Silverpop Transact for Engage – Database 1000 Digital Messages.
- b. IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
poskytuje funkce pro podporu používání kódu ověření jako sekundárního požadavku na přihlášení mimo kombinace uživatelského jména a hesla uživatele k udělení přístupu k účtu Silverpop Engage prostřednictvím webového prohlížeče.
- c. IBM Silverpop Social Sign-in
umožňuje společnosti vytvářet webové formuláře, které nabízejí možnost registrace identity v sociální síti namísto ručního vyplnění polí formuláře. Social Sign-In využívá nebo zahrnuje technologii třetí strany poskytovanou společností Janrain. Na používání Social Sign-in se vztahují podmínky a dostupnost příslušné sociální sítě, ke které je přistupováno prostřednictvím Social Sign-in a základní technologie společnosti Janrain.
- d. IBM Silverpop Inbox Monitoring
umožňuje Zákazníkovi měřit obecné doručení do došlé pošty velkých Poskytovatelů internetových služeb a poskytovatelů došlé pošty v rámci několika regionů.
- e. IBM Silverpop Universal Behaviors
poskytuje integraci na úrovni událostí mezi Silverpop Engage a ostatními technologickými aplikacemi. Události chování a data shromažďovaná z těchto aplikací lze uchovávat v rámci Silverpop Engage a využívat funkcemi jako programy, přidělování skóre a dotazy. Zahrnuté jsou podporované integrace s existujícími produkty IBM, tři datové toky pro další integrace a 180 dní datového úložiště.
- f. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History
poskytuje dalších 180 dní datového úložiště pro události pro IBM Silverpop Universal Behaviors. Jedná se o doplněk IBM Silverpop Universal Behaviors pro Zákazníky, kteří pro Universal Behaviors vyžadují větší úložiště než standardních 180 dní.
- g. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream
poskytuje další datový tok pro IBM Silverpop Universal Behaviors. Tato nabídka je určena pro Zákazníky, kteří vyžadují další datový tok nad rámec neomezených integrovaných datových toků produktu IBM a tři další uživatelské datové toky nebo datové toky třetí strany dostupné v rámci základní licence IBM Silverpop Universal Behaviors.
- h. IBM Silverpop Mobile Connector
poskytuje integraci na úrovni systému mezi Silverpop Engage a vlastními mobilními aplikacemi Zákazníka. Integrace umožňuje uchovávání dat shromažďovaných z mobilní aplikace v rámci Silverpop Engage a jejich použití funkcemi Engage, jako jsou programy a dotazy, a také použití dat ze služby Silverpop Engage v mobilní aplikaci.
- i. IBM Silverpop Web Analytics Integrations
poskytuje integraci mezi Silverpop Engage (one Org) a jedním z následujících systémů pro webové analýzy: IBM Digital Analytics, nebo Adobe Omniture.

- j. IBM Silverpop WebEx Integration
poskytuje funkce produktu Engage k použití s jednou instancí Cisco WebEx. Tato integrace každý den importuje relaci účastníka a data profilu do relační tabulky Silverpop Engage. Zákazník si musí svou licenci WebEx zakoupit odděleně.
- k. IBM Silverpop Citrix Integration
poskytuje funkce produktu Engage k použití s jednou instancí produktu Citrix GoToWebinar, GoToMeeting nebo GoToTraining. Tato integrace každý den importuje relaci účastníka a data profilu do relační tabulky Silverpop Engage. Zákazník si musí svou licenci Citrix zakoupit odděleně.
- l. IBM Silverpop Transact Magento Integration
umožňuje směrování relevantních transakčních e-mailů generovaných instancí Magento prostřednictvím služby transakčních e-mailů Silverpop Transact. Vyžadována je také licence pro Magento, kterou si Zákazník musí zakoupit odděleně od prodejce.
- m. IBM Silverpop CRM Integration
umožňuje Zákazníkovi zajistit synchronizaci dat mezi určitými komerčně dostupnými systémy customer relationship management ("CRM"), například Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM a Silverpop Engage. Integrace je omezena na jednu instanci systému CRM a jednu databázi Silverpop Engage. Tato nabídka nezahrnuje integraci s produktem Scribe. Pokud je takový typ integrace požadován, je třeba použít nabídku IBM Silverpop CRM Integration with Scribe.
- n. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
umožňuje Zákazníkovi zajistit synchronizaci dat mezi určitými komerčně dostupnými systémy customer relationship management ("CRM") a Silverpop Engage. Integrace je omezena na jednu instanci systému CRM a jednu databázi Silverpop Engage. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe využívá nebo zahrnuje technologii třetí strany poskytovanou společností Scribe.
- o. IBM Silverpop Additional IP Address
je poplatek za další adresu IP.
- p. IBM Silverpop Email Insights
umožňuje Zákazníkovi zobrazit náhled zpráv za účelem udělení si představy o jejich efektu, v rámci několika různých e-mailových klientů (včetně - nikoli však pouze - Gmailu, Outlooku, iPhoneu a Androidu), sledovat využití e-mailového klienta v rámci seznamů příjemců, a optimalizovat tak e-mailové programy pro konkrétní zařízení a e-mailové klienty, které zákazníci používají, určit upřednostňované zařízení každého jednotlivého příjemce e-mailu a odesílat cílený obsah na základě těchto preferencí a automaticky aktualizovat záznamy na úrovni příjemců o další data, jako je poloha, průměrná doba využití služby a upřednostňovaný e-mailový klient nebo zařízení. "Otevření e-mailu" je registrováno pokaždé, když příjemce obdrží Zákazníkům e-mail a otevře jej. "Náhled e-mailu" je registrován pokaždé, když Zákazník odešle e-mailovou šablonu této funkci k náhledu. Email Insights zahrnuje technologické komponenty poskytnuté společností Litmus.
- (1) Silverpop Email Insights – Bronze
umožňuje až 10 náhledů e-mailů a 10 000 otevření e-mailů za měsíc
 - (2) Silverpop Email Insights – Silver
umožňuje až 50 náhledů e-mailů a 200 000 otevření e-mailů za měsíc
 - (3) Silverpop Email Insights – Gold
umožňuje až 500 náhledů e-mailů a 2 000 000 otevření e-mailů za měsíc
 - (4) Silverpop Email Insights – Platinum
umožňuje až 1 000 náhledů e-mailů a 5 000 000 otevření e-mailů za měsíc
- Pokud potřeby Zákazníka překročí počet náhledů nebo otevření e-mailů poskytnutý v rámci zakoupeného balíčku, může své oprávněné množství navýšit zakoupením produktu IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview nebo IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens.
- q. IBM Silverpop Mobile Engage
umožňuje Zákazníkům shromažďovat data z aplikací ve smartphonech a odesílat oznámení typu push (včetně mimo jiné na iPhone, iPad a Android). Funkce zahrnuje možnost odesílat

personalizovaná oznámení typu push s akcemi, které podporují zapojení s aplikacemi ve smartphonech Zákazníka. Poskytnuta je sada SDK, která umožňuje aplikaci odesílat oznámení typu push a zároveň registrovat zařízení a odesílat události do služby Silverpop.

2. Popis zabezpečení

Tato služba Cloud Service splňuje zásady IBM pro zabezpečení dat a ochranu soukromí IBM SaaS, které jsou k dispozici na adrese <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, a další podmínky uvedené v této části. Jakákoli změna zásad zabezpečení a ochrany soukromí IBM nesníží zabezpečení služby Cloud Service.

Tato služba Cloud Service má certifikaci pravidel US-EU Safe Harbor.

3. Smlouva o úrovni služeb

IBM poskytuje pro službu Cloud Service následující dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

3.1 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat požadavek na podporu se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost služby Cloud Service. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se smlouvy o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení Cloud Service a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout dvacet procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za službu Cloud Service.

3.2 Úrovně služeb

Dostupnost služby Cloud Service v průběhu smluvního měsíčního období

| Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období | Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok) |
|---|--|
| 99 % – 99,949 % | 2 % |
| 98 % – 98,999 % | 5 % |
| 97 % – 97,999 % | 10 % |
| Méně než 97,000 % | 20 % |

* Pokud byla služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro Cloud Service, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

Příklad: celkový počet minut Odstávky = 50 minut za Smluvní měsíční období

| | |
|--|--|
| Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 50 minut Odstávek = 43 150 minut <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Celkem 43 200 minut | = Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro 99,884% dostupnost během smluvního měsíčního období |
|--|--|

4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím e-mailu, portálu podpory online, živé konverzace a telefonicky. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

| Závažnost | Definice Závažnosti | Cílové hodnoty doby odezvy během hodin podpory |
|-----------|--|--|
| 1 | Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení. | Do jedné hodiny |
| 2 | Významný dopad na obchodní činnost: Komponenta nebo funkce služby je, pokud jde o užívání, vážně omezena nebo hrozí nedodržení obchodních termínů Zákazníka. | Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby) |
| 3 | Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický. | Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby) |
| 4 | Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek. | Do jednoho pracovního dne |

5. Oprávnění a informace o fakturaci

5.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- a. **Přístup** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Přístup je oprávnění k užívání služby Cloud Service. Zákazník je povinen získat jediné oprávnění pro Přístup, aby mohl užívat službu Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- b. **Adresovatelné zařízení** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Adresovatelné zařízení je zařízení, na němž je nainstalována aplikace, kterou může Cloud Service adresovat. Každá instalace aplikace, kterou může Cloud Service adresovat, se počítá za samostatné Adresovatelné zařízení. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet Adresovatelných zařízení nahlášených službou Cloud Service během období měření uvedeného v Zákaznickém Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- c. **Aplikační instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Pro každou Aplikaci připojenou ke službě Cloud Service je vyžadováno oprávnění Aplikační instance. Pokud má Aplikace více komponent, každá z nich slouží k jinému účelu nebo jiné uživatelské základně a každá z nich může být připojena ke službě Cloud Service nebo může být službou spravována, považuje se každá taková komponenta za samostatnou Aplikaci. Navíc testovací, vývojové, fázovací a produktivní prostředí Aplikace se považují za samostatné instance Aplikace a každé toto

prostředí musí mít oprávnění. Více instancí Aplikace v jednom prostředí se považuje za samostatné instance Aplikace a musí mít oprávnění. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet Aplikačních instancí připojených ke službě Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.

- d. **Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup k Cloud Service jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup ke službě Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- e. **Digitální zpráva** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Digitální zpráva je elektronická komunikace, kterou spravuje nebo zpracovává Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Digitálních zpráv spravovaných nebo zpracovaných prostřednictvím služby Cloud Service během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- f. **Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Sjednaná služba sestává z odborných služeb a/nebo ze služeb v oblasti vzdělávání týkajících se služby Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.
- g. **Událost** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Oprávnění pro událost jsou založena na počtu výskytů specifické události vztahující se k užívání Cloud Service. Oprávnění pro událost jsou specifická pro službu Cloud Service a typ události nesmí být změněn, vyměněn nebo agregován s oprávněními pro událost vztahujícími se k jiné službě Cloud Service, ani s jiným typem události. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou událost, ke které dojde během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- h. **Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Instance je přístup ke specifické konfiguraci služby Cloud Service. Pro každou Instanci služby Cloud Service zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu je nutno získat dostatečný počet oprávnění.
- i. **Identita reputace** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Identita je kombinací IP adresy a/nebo Domény používané ke zvýšení doručitelnosti e-mailů. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet Identit vytvořených pro Zákazníka v rámci Cloud Service.
- j. **Tisíc záznamů databáze** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Záznam databáze je kolekce polí v databázi souvisejících s jednou entitou a přístupných jako jedna jednotka. Každé oprávnění Záznam tisíce databází představuje jeden tisíc Záznamů databáze. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění pro Záznam tisíce databází, který bude pokrývat celkový počet Záznamů databáze dostupných ke zpracování prostřednictvím služby Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) Zákazníka nebo v Transakčním dokumentu.

5.2 Poplatky za nastavení a volby On-Demand

Poplatky za nastavení budou uvedeny v Transakčním dokumentu. Po počátečním zprovoznění části Setup bude IBM účtovat poplatek za nastavení. Volby On-Demand budou fakturovány v měsíci, kdy Zákazník využije volbu On Demand, a to za sazbu uvedenou v Transakčním dokumentu.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup a IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup
Tato služba aktualizuje prostředí služby Cloud Service, aby bylo možno používat dodatečnou Identitu reputace nad objem poskytnutý v rámci řešení IBM Silverpop Engage.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup
Tato služba aktualizuje prostředí služby Cloud Service pro integraci jedné instance konkrétní instance CRM s jednou databází Silverpop Engage.

- c. IBM Silverpop Additional Environment Setup a IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup
Tato služba poskytuje Zákazníkům další organizaci Silverpop Engage (nezávislé prostředí nastavené v rámci produktu Engage obvykle k přidání další společnosti nebo divize).
- d. IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services
IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services je kombinací podpory pro zajištění a poradenství k produktu, která je navržena tak, aby uživatelé mohli konfigurovat a využívat řešení IBM Silverpop Engage. Tato vzdáleně poskytovaná služba poskytuje až 15 hodin a je vyžadována s počáteční registrací produktu IBM Silverpop Engage. Zákazníkům bude přiřazen konzultant pro vstupní služby, který je provede procesem zahrnutím poskytovaným ve formě série vzdálených schůzek a nahraných webových výukových relací. Vstupní služby zahrnují podporu pro zajištění, konfiguraci a nastavení, poradenství k produktu, jakož i otázky a odpovědi.
- e. IBM Silverpop Engage Onboarding Services
IBM Silverpop Engage Onboarding Services je kombinací podpory pro zajištění a poradenství k produktu, která je navržena tak, aby uživatelé mohli konfigurovat a využívat řešení IBM Silverpop Engage. Tato vzdáleně poskytovaná služba poskytuje až 30 hodin a je vyžadována s počáteční registrací produktu IBM Silverpop Engage. Zákazníkům bude přiřazen konzultant pro vstupní služby, který je provede procesem zahrnutím poskytovaným ve formě série vzdálených schůzek a nahraných webových výukových relací. Vstupní služby zahrnují podporu pro zajištění, konfiguraci a nastavení, poradenství k produktu, jakož i otázky a odpovědi.
- f. IBM Silverpop Engage Mobile Onboarding
Silverpop Engage Mobile Onboarding Services je volitelnou nabídkou pro Zákazníky registrované k Silverpop Engage, kteří se rozhodnou využít funkce Mobilní push notifikace. Tato nabídka zahrnuje až 35 hodin vzdáleně poskytovaných služeb, které zahrnují činnosti, jako je například nastavení, konzultace, počáteční implementace push notifikací a testování příjmu. Tato vstupní služba je rovněž dostupná pro Zákazníky registrované ke službám IBM Marketing Cloud Standard a IBM Marketing Cloud B2B Standard.
- g. IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar/IBM Facility) Setup a IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar/IBM Facility) On Demand Setup
Tato služba poskytuje jeden den školení Silverpop Engage. Každý den zahrnuje až osm hodin pokynů a praxe (včetně několika krátkých přestávek a hodinové přestávky na oběd). Program lze přizpůsobit tak, aby zahrnoval témata, se kterými se chce Zákazník seznámit. Školení je poskytnuto prostřednictvím webinaru nebo ve schváleném zařízení IBM.
- h. IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) Setup a IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) On Demand Setup
Tato služba poskytuje jeden (1) osmihodinový den školení Silverpop Engage v zařízení Zákazníka. Každý den zahrnuje až osm hodin pokynů a praxe (včetně několika krátkých přestávek a hodinové přestávky na oběd). Program lze přizpůsobit tak, aby zahrnoval témata, se kterými se chce Zákazník seznámit. Cestovní výdaje nejsou zahrnuty a budou fakturovány odděleně prostřednictvím popisu služeb (SOW).
- i. IBM Silverpop Fast Start Setup
Tato služba poskytuje až 15 hodin vzdáleného poradenství k produktu pro nového Zákazníka Silverpop Engage. Tato služba zajistí asistenci při počátečním nastavení a rozšířeném školení prostřednictvím naplánovaných schůzek na různá témata, včetně: zajišťování, doručitelnosti/zvýšení produkce, počáteční datové zátěže, počátečního odesílání zpráv, reportingu a povolení dalších rozšířených funkcí řešení Silverpop Engage, které nejlépe splňují požadavky Zákazníka. Hodiny musejí být využity během prvních 90 dní od počátečního nastavení prostředí Silverpop.
- j. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup
Tato služba poskytuje až 30 hodin vzdáleného poradenství k produktu pro nového Zákazníka Silverpop Engage. Tato služba zajistí asistenci při počátečním nastavení a rozšířeném školení prostřednictvím naplánovaných schůzek na různá témata, včetně: zajišťování, doručitelnosti/zvýšení produkce, počáteční datové zátěže, počátečního odesílání zpráv, reportingu a povolení dalších rozšířených funkcí řešení Silverpop Engage, které nejlépe splňují požadavky

Zákazníka. Hodiny programu musejí být využity během prvních 90 dní od počátečního nastavení prostředí Silverpop.

k. IBM Silverpop Customer Enablement Setup

Tato služba poskytuje až 300 hodin vzdáleně doručeného produktu a technického poradenství, doporučených postupů a pokynů k doporučenému užívání řešení IBM Silverpop Engage. Patří sem zjištění a vytvoření plánu projektu a prostředků, konzultace, plánování a návrh integrace, dokumentace a správa projektu podle dohody se Zákazníkem. Tato služba poskytuje dalších 50 hodin vzdáleně spravovaných služeb, včetně importu seznamů a pošty, správy segmentace, vytváření modelu přidělení skóre, přípravy a konfigurace aktiv, implementace kampaně, reportingu a ostatních aktivit v rámci produktu jménem Zákazníka. Standardní obrat produktu Silverpop pro spravované služby je 5 pracovních dní pro standardní jednotlivé poštovní události. Některé aktivity mohou vyžadovat delší produktivní cykly. Tuto službu je nutné využít do 12 měsíců od nákupu.

l. IBM Silverpop Managed Enablement Setup

Tato služba poskytuje až 150 hodin vzdáleně doručeného produktu a technického poradenství, doporučených postupů a pokynů k doporučenému užívání řešení IBM Silverpop Engage. Patří sem zjištění a vytvoření plánu projektu a prostředků, konzultace, plánování a návrh integrace, dokumentace a správa projektu podle dohody se Zákazníkem. Tato služba poskytuje dalších 250 hodin vzdáleně spravovaných služeb, včetně importu seznamů a pošty, správy segmentace, vytváření modelu přidělení skóre, přípravy a konfigurace aktiv, implementace kampaně, reportingu a ostatních aktivit v rámci produktu jménem Zákazníka. Standardní obrat produktu Silverpop pro spravované služby je 5 pracovních dní pro standardní jednotlivé poštovní události. Některé aktivity mohou vyžadovat delší produktivní cykly. Tuto službu je nutné využít do 12 měsíců od nákupu.

m. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup

Tato služba poskytuje až 75 hodin vzdáleně doručeného produktu a technického poradenství, doporučených postupů a pokynů k doporučenému užívání řešení IBM Silverpop Engage. Může sem patřit zjištění a vytvoření plánu projektu a prostředků, konzultace, plánování a návrh integrace, dokumentace a správa projektu podle dohody se Zákazníkem. Tuto službu je nutné využít do 6 měsíců od nákupu.

n. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup

Tato služba poskytuje až 175 hodin vzdáleně doručeného produktu a technického poradenství, doporučených postupů a pokynů k doporučenému užívání řešení IBM Silverpop Engage. Může sem patřit zjištění a vytvoření plánu projektu a prostředků, konzultace, plánování a návrh integrace, dokumentace a správa projektu podle dohody se Zákazníkem. Tuto službu je nutné využít do 12 měsíců od nákupu.

o. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup

Tato služba poskytuje až 300 hodin vzdáleně doručeného produktu a technického poradenství, doporučených postupů a pokynů k doporučenému užívání řešení Silverpop Engage. Může sem patřit zjištění a vytvoření plánu projektu a prostředků, konzultace, plánování a návrh integrace, dokumentace a správa projektu podle dohody se Zákazníkem. Tuto službu je nutné využít do 12 měsíců od nákupu.

p. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup

Tato služba poskytuje až 50 hodin vzdáleně poskytovaných služeb, včetně importu seznamů a pošty, správy segmentace, vytváření modelu přidělení skóre, přípravy a konfigurace aktiv, implementace kampaně, reportingu a ostatních aktivit v rámci produktu jménem Zákazníka. Standardní obrat produktu Silverpop pro spravované služby je 5 pracovních dní pro standardní jednotlivé poštovní události. Některé aktivity mohou vyžadovat delší produktivní cykly. Tuto službu je nutné využít do 6 měsíců od nákupu.

q. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup

Tato služba poskytuje až 150 hodin vzdáleně poskytovaných služeb, včetně importu seznamů a pošty, správy segmentace, vytváření modelu přidělení skóre, přípravy a konfigurace aktiv, implementace kampaně, reportingu a ostatních aktivit v rámci produktu jménem Zákazníka. Standardní obrat produktu Silverpop pro spravované služby je 5 pracovních dní pro standardní jednotlivé poštovní události. Některé aktivity mohou vyžadovat delší produktivní cykly. Tuto službu je nutné využít do 12 měsíců od nákupu.

- r. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup
Tato služba poskytuje až 250 hodin vzdáleně poskytovaných služeb, včetně importu seznamů a pošty, správy segmentace, vytváření modelu přidělení skóre, přípravy a konfigurace aktiv, implementace kampaně, reportingu a ostatních aktivit v rámci produktu jménem Zákazníka. Standardní obrat produktu Silverpop pro spravované služby je 5 pracovních dní pro standardní jednotlivé poštovní události. Některé aktivity mohou vyžadovat delší produktivní cykly. Tuto službu je nutné využít do 12 měsíců od nákupu.
- s. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup a IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup
Tato služba poskytuje až 1 hodinu strategického hovoru s odborníkem na výtěžnost, až 25 hodin vzdáleně poskytovaných spravovaných služeb po dobu 30 dní k provedení navýšení jedné adresy IP používané řešením IBM Silverpop Engage a 1 hodinu kontrolního hovoru s odborníkem na výtěžnost. Pro účely vytvoření reputace jsou k dispozici dva nekritické e-maily nezávislé na čase (je vyžadován samostatný připravený obsah pro zprávy ve formátu HTML). Tato služba nezaručuje úspěšné zařazení na seznam povolených položek nebo navýšení IP, protože to závisí na mnoha externích faktorech.
- t. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services
Tato služba poskytuje až 15 hodin vzdáleně poskytovaných konzultací k produktu, včetně: zajištění mobilního účtu; školení k mobilním funkcím pro marketéry; až jedné hodiny školení k implementaci pro vývojáře; otázek a odpovědí prostřednictvím e-mailu, telefonicky nebo v rámci schůzky. Tuto službu je nutné využít do 90 dní od nákupu.
- u. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services
Tato služba poskytuje kombinaci níže uvedených služeb: až dvacet (20) hodin na otázky a odpovědi prostřednictvím e-mailu nebo telefonu, prvotní cyklus akceptačního testování implementace push notifikací na jakýchkoli dvou (2) nativních aplikacích používajících služby oznámení systému Android nebo iOS, až jedna (1) hodina školení vzdálené konzoly pro marketéry a školení implementace pro vývojáře. Tuto službu je nutné využít do 90 dní od nákupu.
- v. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services
Tato služba poskytuje kombinaci níže uvedených služeb: až třicet (30) hodin na otázky a odpovědi prostřednictvím e-mailu nebo telefonu, volitelné týdenní 30minutové schůzky, prvotní cyklus akceptačního testování implementace push notifikací na jakýchkoli čtyřech (4) nativních aplikacích používajících služby oznámení systému Android nebo iOS, až dvě hodiny služeb pro strategii kampaní oznámení typu push, až jedna služba podpory v oblasti integrace softwaru pro software od IBM nebo od třetí strany, který je kompatibilní s IBM Silverpop Engage Mobile. Tuto službu je nutné využít do 90 dní od nákupu.

5.3 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu bude posouzen na poměrném základě.

5.4 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání služby Cloud Service během období měření překročí oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude Zákazníkovi takové překročení limitu vyfakturováno podle sazby uvedené v Transakčním dokumentu.

Pro službu Cloud Service s metrikou účtování Digitální zpráva bude IBM Zákazníkovi účtovat na základě vybrané fakturační frekvence pro objednávky Zákazníka s oprávněními Digitální zpráva. Skutečné využití bude měřeno, a pokud za maximálně 12 měsíčních období měření během období registrace překročí celkový počet zpráv v rámci oprávnění, budou účtovány poplatky za překročení limitu.

Zákazníkovi bude IBM účtovat poplatky za překročení limitu za každý měsíc dodatečně, a to za sazbu uvedenou v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) po dosažení celkové výše. Tyto poplatky za překročení limitu jsou splatné společně se základním měsíčním poplatkem za oprávnění.

Pokud je období registrace delší než 12 měsíců, bude celkový počet oprávnění založen na 12 měsíčních období měření. Celkový počet se po uplynutí 12. měsíčního období měření resetuje na nulu. Poplatky za překročení limitu za dalších 12 měsíčních období měření budou účtovány až poté, co skutečné využití zpráv překročí celkový počet zpráv v rámci oprávnění za všech 12 měsíčních období měření.

Pokud je období registrace kratší než 12 měsíců nebo v období registrace zbývá méně než 12 měsíčních období měření, použije se pro celkový počet zpráv v rámci oprávnění počet měsíčních oprávnění, která v rámci registrace zůstala.

V případě Zákazníků, kteří využívají období navýšení, se každé období považuje za období registrace a platí stejné principy.

a. Příklad 1:

Zákazník má Období registrace v délce 12 měsíců a získal jeden milion Digitálních zpráv za měsíc. Pokud Zákazník před koncem 12. měsíce Období registrace odešle více než 12 milionů Digitálních zpráv, bude mu následující měsíc účtováno množství nad rámec limitu a veškeré používání v nadcházejících měsících bude účtováno dodatečně do konce Období registrace.

b. Příklad 2:

Zákazník má Období registrace v délce 3 roky a získal jeden milion Digitálních zpráv za měsíc. Pokud Zákazník před koncem prvního období 12 měsíců Období registrace odešle více než 12 milionů zpráv, bude mu následující měsíc účtováno množství nad rámec limitu a veškeré používání do konce 12měsíčního období. Na konci každého 12měsíčního období bude počet použití vynulován. Pokud Zákazník před koncem dalšího 12měsíčního období odešle více než 12 milionů Digitálních zpráv, bude mu následující měsíc účtováno množství nad rámec limitu a veškeré používání v nadcházejících měsících bude účtováno dodatečně, dokud nebude počet použití vynulován, nebo do konce zbývajících Období registrace.

6. Registrace nepřerušovaných služeb

6.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

Tato služba je určena pro Zákazníky využívající samoobslužné funkce pro použití na vznikajících nebo malých trzích nebo na trzích pro středně velké firmy, kteří chtějí zavést pevné zásady a obchodní praktiky. Tato nabídka je 12měsíční program spolupráce s konzultantem Silverpop. Není určena pro práci v rámci projektu, ale pro průběžné strukturované poradenství poskytované poradcem Silverpop. Tato služba nepřekročí 4 hodiny za měsíc.

6.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

Tato služba je určena pro Zákazníky využívající samoobslužné funkce pro použití na vznikajících nebo malých trzích nebo na trzích pro středně velké firmy, kteří chtějí znásobit své možnosti a odborné znalosti v rámci e-mailového marketingu. Tato nabídka je 12měsíční program spolupráce s konzultantem Silverpop. Není určena pro práci v rámci projektu, ale pro průběžné strukturované poradenství a učení poskytované poradcem Silverpop. Tato služba nepřekročí 7 hodin za měsíc.

6.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

Tato služba bude doručena konzultantem společnosti Silverpop k aktivaci partnerů. Cílem je poskytnout vedení k produktu, které urychlí přijetí funkcí a postupů automatizace marketingu. Tato nabídka představuje 12měsíční program, který zahrnuje hodiny vyčleněné pro asistenci partnerům na projektech Zákazníka. Není určena pro práci v rámci projektu, ale pro průběžné strukturované poradenství a učení poskytované poradcem Silverpop. Tato služba nepřekročí 12 hodin za měsíc.

6.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

Tato služba poskytuje až 15 hodin vzdáleného poradenství (celkem ročně) ve formě otázek a odpovědí prostřednictvím e-mailu nebo telefonu.

6.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

Tato služba poskytuje kombinaci níže uvedených služeb: až 30 hodin (celkem ročně) pro otázky a odpovědi prostřednictvím e-mailu nebo telefonu, až dva cykly testování přijetí implementace oznámení typu push ročně, až 5 hodin (celkem ročně) pro poradenství k používání konzoly a celkové strategii push.

6.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Tato služba poskytuje kombinaci níže uvedených služeb: až 40 hodin (celkem ročně) pro otázky a odpovědi prostřednictvím e-mailu nebo telefonu, až čtyři cykly testování přijetí implementace oznámení typu push ročně, prioritní odezva pro tikety podpory, až dvě hodiny (celkem ročně) podpory pro poradenství k sezónnímu marketingu, až 10 hodin (celkem ročně) pro poradenství k používání konzoly a celkové strategii push, volitelné 30minutové týdenní schůzky k řešení cílů klíčových indikátorů výkonnosti a krátkodobých a dlouhodobých cílů aplikací/oznámení typu push.

7. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování služby Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude služba Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou žádost. Po ukončení takového 90denního období zůstane služba Cloud Service k dispozici do konce kalendářního měsíce.

8. Aktivační software

Tato Cloud Service zahrnuje aktivační software, který může Zákazník používat pouze ve spojení se svým užíváním Cloud Service a pouze po dobu poskytování služby Cloud Service.

9. Obecná ustanovení

9.1 Distribuční seznamy

Zákazník nebude s Cloud Service používat žádné distribuční seznamy zahrnující osoby, které nedaly k zahrnutí na takový seznam pro účely příjmu sdělení konkrétně od Zákazníka souhlas, pokud Zákazník s těmito osobami nemá stávající obchodní či osobní vztah. Používání seznamů nebo dat generovaných prostřednictvím marketingových postupů dceřiných společností je ve všech případech výslovně zakázáno. Zákazník musí do každé zprávy zahrnout platný mechanismus odhlášení.

9.2 Zákaz dalšího prodeje

Zákazník nebude službu Cloud Service dále prodávat ani k ní neposkytne přístup třetím stranám (mimo zaměstnanců nebo smluvních partnerů pracujících jeho jménem) bez předchozího písemného souhlasu.

9.3 Uchování dat

V rámci služby Cloud Service budou k dispozici specifické datové prvky služby Cloud Service: databáze (seznamy kontaktů) a šablony – 450 dní od posledního použití (aktivně použité databáze a šablony jsou uchovávány po neomezeně dlouhou dobu, pokud je služba aktivní); e-mailové zprávy, obsah a data sledování klepnutí v e-mailu, nepoužité nebo neaktivní databáze a šablony - 450 dní od data odeslání zprávy; sledování webu pro známé nebo ověřené návštěvníky – 180 dní; sledování webu pro anonymní návštěvníky – 30 dní (záznamy mohou být převedeny na "známé nebo ověřené", pokud je během 30 dní zjištěna identita uživatele) a univerzální chování - 180 dní ("Doba uchování dat").

Tyto datové prvky mohou být ze sítě a systémů IBM odebrány po vypršení Doby uchování dat a IBM je oprávněna kdykoli zničit všechny kopie těchto datových prvků a ostatní související Data zákazníka, a to 30 dní od ukončení nebo vypršení Období registrace. Zákazník si uchová záložní kopie veškerého obsahu poskytovaného k použití v souvislosti se službou Cloud Service.

9.4 Oznámení o kódu třetích stran

Služba Cloud Service zahrnuje následující software, který nesmí být použit pro nevhodné účely: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson a packtag.

9.5 Verze v jiných jazycích než v angličtině

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že přístup k jakékoli verzi služby Cloud Service v jiném než anglickém jazyce a její používání může využívat funkce technologického partnera třetí strany, translations.com, pro účely překladu uživatelského rozhraní. Při použití verze služby Cloud Service v jiném než anglickém jazyce může uživatelské rozhraní Cloud Service předávat data Zákazníka a obsah přístupný prostřednictvím uživatelského rozhraní Cloud Service nešifrovaně prostřednictvím systémů translations.com vyhrazených pro Cloud Service, a to pro účely překladu uživatelského rozhraní na žádost Zákazníka.

9.6 Služby nastavení se školením vedeným instruktorem

Pokud má být Služba nastavení se školením vedeným instruktorem provedena v umístění Zákazníka, nese Zákazník odpovědnost za zajištění vhodné školicí místnosti pro daný počet studentů, včetně

odpovídajícího počtu zásuvek, zpětného projektoru a tabule a/nebo flipchartu a připojení k nezbytným systémům a prostředím, včetně připojení k Internetu, je-li vyžadováno.

Pokud je Služba nastavení se školením vedeným instruktorem poskytována v zařízení IBM, Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že je IBM oprávněna využívat k poskytování Služeb nastavení se školením vedeným instruktorem globální zdroje pracovních sil (přechodní rezidenti využívání lokálně a pracovníci v lokalitách na celém světě).

9.6.1 Povinnosti Zákazníka

Plnění poskytované společností IBM je podmíněno řízením a splněním povinností ze strany Zákazníka uvedených níže, bez účtování jakýchkoliv poplatků společností IBM. Jakékoliv prodlení při plnění těchto povinností může mít vliv na schopnost IBM dokončit Služby nastavení se školením vedeným instruktorem. Zákazník:

- a. poskytnete informace o adrese a místnosti konání školení, pokud tyto informace neposkytnete IBM;
- b. Je-li to relevantní, poskytnete bezpečný přístup, vhodné kancelářské prostory, potřeby, nábytek, vysokorychlostní připojení k Internetu a další vybavení, pro pracovníky IBM během práce v místě Zákazníka.
- c. pokud zařízení neposkytnete IBM, nese odpovědnost za bezpečné uložení veškerého hardwaru a softwaru ve vlastnictví IBM po dobu jeho používání v prostorách Zákazníka a zajistí, aby všechny učebny byly neustále zamčeny.