

„IBM Silverpop Engage“

Šiame Paslaugos apraše apibūdinta „Cloud Service“, kurią IBM pateikia Klientui. Klientas reiškia įmonę, jos įgaliotuosius vartotojus ir „Cloud Service“ gavėjus. Atitinkamas Pasiūlymas ir Teisių suteikimo dokumentas (TSD) pateikiami kaip atskiri Operacijų dokumentai.

1. „Cloud Service“

„IBM Silverpop Engage“ – tai debesų kompiuterija pagrįsta skaitmeninės rinkodaros platforma, palaikanti rinkodarą įvairiais kanalais ir potencialių klientų vadybos (angl. „lead management“) metodus. „Silverpop Engage“ naudojami IBM Kliento aptarnaujamų klientų duomenys ir iš įvairių šaltinių surinktų atskirų veiklų duomenys, informuojantys ir skatinantys suasmenintas sąveikas realiuoju laiku Kliento vardu.

„IBM Silverpop Engage“ prenumerata suteikia šias galimybes:

- a. Pranešimų kūrimas ir pristatymas: žiniatinklyje veikianči redagavimo priemonė leidžia vartotojams kurti ir redaguoti pranešimo turinį, suteikia nurodant ir spustelėjant valdomą saitų stebėjimo priegą, pritaikymo asmeniniams poreikiams ir dinaminio turinio funkcijas.
- b. Išplėstinis segmentavimas: segmentavimo galimybės leidžia vartotojams taikyti pagal kontaktus, atsižvelgiant į jų veiksmus, profilį ir nuostatų duomenis.
- c. Pranešimai keliais kanalais: siųskite integruotus kampanijos pranešimus įvairiais kanalais, įskaitant el. paštą, socialinius tinklus, žiniatinklį ir mobiliuosius įrenginius. „Silverpop Engage“ įtrauktos funkcijos, padedančios užtikrinti aktualių Klientui duomenų integravimą, siekiant suteikti nuoseklią ir asmeniniams poreikiams pritaikytą patirtį.
- d. Automatizuotos kampanijos: naudokite vizualinę kampanijos kūrimo priemonę, kurdami rinkodaros programas nuo paprastos laiškų siuntinėjimo strategijos (angl. „drip strategy“) kampanijos iki sudėtingų, įvairių poveikio priemonių kampanijų. Siųskite automatizuotus pranešimus, kai potencialūs klientai veikia sistemoje arba atlieka tam tikrą veiksmą, naudodami brandinimo (angl. „nurture“) kampanijas, pagrįstas individualiu kiekvieno potencialaus kliento veiksmu.
- e. Vertinimas: reitinguokite IBM Kliento aptarnaujamus klientus ir potencialius klientus pagal pirkimo kriterijus, demografinius duomenis ir veiksmus, pavyzdžiui, apsilankymą svetainėje, formų pateikimą ir sąveiką su pranešimais arba pagal nuo laiko priklausančius komponentus, įskaitant naujumą ir dažnumą. Kai kontaktas surenka tam tikrą skaičių balų, rinkodaros automatizavimo funkcijos nukreipia jį į atitinkamą keliu.
- f. Žiniatinklio sekimas: stebėkite, kaip kontaktai sąveikauja su Klientu internete, pavyzdžiui, naudodami skaičiuotuvus, tiesioginiuose pokalbiuose ir socialinių tinklų mygtukais, o tada panaudokite šiuos veiksmus perkeldami kontaktą į rinkodaros programą arba kaip elgesio vertinimo modelio dalį.
- g. Nukreipimo puslapiai ir žiniatinklio formos: kurkite ir skelbkite nukreipimo puslapius ir žiniatinklio formas, fiksuojančias apklausos informaciją, kurią galima panaudoti tinkintiems puslapiams kurti.
- h. Ataskaitų kūrimas: galite naudoti daugiau nei 80 tinkinamų ataskaitų, apimančių įvairius rinkodaros kanalus, įskaitant el. laiškų kampanijas, socialinius tinklus ir mobiliuosius įrenginius.
- i. Sąryšinės lentelės: saugokite kelias duomenų eilutes apie pirkimus, dalyvavimą renginiuose, veiklas ir susiekite jas su atskiru įrašu, suteikiančiu išsamų IBM Kliento aptarnaujamų klientų vaizdą. Šiuos duomenis galima panaudoti užklausoje ir segmentuojant, dinamiame turinyje ir pagal asmeninius poreikius pritaikant pranešimus.
- j. B2B potencialių klientų vadyba: tvarkykite ir vertinkite naujus klientus, naudokite grandinės automatizavimą ir maksimaliai išnaudokite Kliento rinkodaros galimybes.
- k. Socialiniai tinklai: organizacijos gali bendrinti el. laiškus socialinių tinklų svetainėse ir kurti išsamias rezultatų ataskaitas, skelbti arba planuoti skelbimus, kurie sutaptų su el. laiškų siuntimu, ir įterpti saitus į persiuntimo draugui žiniatinklio svetainę arba įtraukti į pranešimą persiuntimo draugui formą.
- l. Taikomosios programos programavimo sąsajos (API): „Silverpop Engage API Suite“ pasiekama naudojant REST, SOAP ir XML protokolus ir naudoja standartinius žiniatinklio protokolus (HTTP POST, HTTPS, FTP, SFTP) ir failų formatus (XML, CSV, TSV, PSV). Užklausoje ir atsakymai

realiuoju laiku tvarkomi naudojant HTTP / HTTPS, duomenų paketai tvarkomi naudojant FTP / SFTP.

„Silverpop Engage“ prenumerata apima penkis siuntimo domenų, vieną pasirinktinį firminį pagrindinio kompiuterio domeną ir ne daugiau nei dešimt aplinkų. Klientai, kurie įsipareigoja siųsti daugiau nei tris (3) milijonus el. laiškų per metus, gaus priskirtąjį interneto protokolo (IP) adresą.

1.1 Pasirinktinių prenumeratos pasiūlymai

Pasirinktinių prenumeratos pasiūlymai galimi už papildomą mokestį:

- a. „IBM Silverpop Engage Transact“

suteikia galimybę teikti realiuoju laiku, pritaikytus, asmeninius operacinius pranešimus, kuriuos sugeneruoja el. laiškuose, žiniatinklio formose, nukreipimo puslapiuose arba pardavimo nuotoliniu būdu priemonėse esantys paleidikliai. „IBM Marketing Cloud Transact“ – tai specialiai siuntimo architektūra, sukurta specialiai pagal unikalius operacinių arba paleistų pranešimų, pavyzdžiui, kvitų, pranešimų, įspėjimų, maršrutų planų, poreikius. Ją galima prijungti prie pranešimų paleidžiančios vidaus sistemos. Kartu su produktu pateikiamas IP adresas ir pasirinktinis domenas, saito ir pranešimo pristatymo stebėjimo priemonė, grąžinimo ir atsakymo valdymo ir pranešimų paskirstymo, veiklos ir pristatymo metrikų stebėjimo priemonė.

 - Klientai, prenumeruojantys „IBM Silverpop Engage – Database“, taip pat turėtų įsigyti teises į „IBM Silverpop Transact for Engage – Database 1000 Digital Messages“.
- b. „IBM Silverpop Multi-Factor Authentication“

suteikia funkciją, palaikančią autentifikavimo kodo naudojimą, kaip antrinį prisijungimo reikalavimą kartu su vartotojo vardu / slaptažodžiu, suteikiant prieigą prie „Silverpop Engage“ paskyros žiniatinklio naršyklėje.
- c. „IBM Silverpop Social Sign-in“

suteikia galimybę įmonei kurti žiniatinklio formas, leidžiančias registruoti socialinę tapatybę nepildant formos laukų rankiniu būdu. „Social Sign-In“ remiasi „Janrain“ teikiama trečiosios šalies technologija arba ją apima. „Social Sign-in“ technologijos naudojimui taikomos atitinkamų socialinių tinklų, pasiekiamų naudojant „Social Sign-In“ ir joje naudojamą „Janrain“ technologiją, sąlygos ir tinklų pasiekiamumas.
- d. „IBM Silverpop Inbox Monitoring“

leidžia Klientui matuoti didelių Interneto paslaugų teikėjų (ISP) ir Gaunamų laiškų pašto dėžučių teikėjų bendrąją pristatymo į gaunamų laiškų aplanką apimtį keliuose regionuose.
- e. „IBM Silverpop Universal Behaviors“

suteikia „Silverpop Engage“ ir kitų technologijų taikomųjų programų integravimą įvykio lygiu. Naudojant šias taikomąsias programas, surinktus veiksmų įvykius ir duomenis galima saugoti „Silverpop Engage“ ir išnaudoti esamas funkcijas, pavyzdžiui, programas, vertinimo ir užklausų priemones. Palaikomas integravimas su esamais IBM produktais, trys duomenų kanalai papildomam integravimui ir 180 dienų duomenų saugykla.
- f. „IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History“

suteikia papildomą 180 dienų įvykių duomenų saugyklą „IBM Silverpop Universal Behaviors“. Tai „IBM Silverpop Universal Behaviors“ priedas, skirtas Klientams, kuriems reikia didesnės „Universal Behaviors“, nei standartinė 180 dienų, duomenų saugyklos.
- g. „IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream“

suteikia papildomą „IBM Silverpop Universal Behaviors“ duomenų srautą. Tai skirta Klientams, kuriems prie neriboto IBM integruotų produktų duomenų srautų ir trijų papildomų trečiosios šalies arba pasirinktinių duomenų srautų, suteikiamų pagal „IBM Silverpop Universal Behaviors“ bazinę licenciją, reikia papildomo duomenų srauto.
- h. „IBM Silverpop Mobile Connector“

suteikia „Silverpop Engage“ ir Klientų turimų taikomųjų programų mobiliesiems sistemos lygio integravimą. Integravimo funkcija leidžia duomenis, surinktus taikomiosiose programose mobiliesiems, saugoti „Silverpop Engage“ ir pasiekti / naudoti taikant „Engage“ funkcijas, pavyzdžiui, programas ir užklausas, ir „Silverpop Engage“ duomenis naudoti taikomojoje programoje mobiliesiems.

- i. „IBM Silverpop Web Analytics Integrations“
suteikia „Silverpop Engage“ (vieno egzemplioriaus) ir vienos iš toliau nurodytų žiniatinklio analitinių sistemų integravimą: „IBM Digital Analytics“ arba „Adobe Omniture“.
- j. „IBM Silverpop WebEx Integration“
suteikia „Engage“ produkto funkcines galimybes, skirtas naudoti viename „Cisco WebEx“ egzemplioriuje. Šis integravimas kasdien importuoja dalyvio seanso ir profilio duomenis į „Silverpop Engage“ Sąryšinę lentelę. Klientas privalo atskirai įsigyti „WebEx“ licenciją.
- k. „IBM Silverpop Citrix Integration“
suteikia „Engage“ produkto funkcines galimybes, skirtas naudoti viename iš „Citrix GoToWebinar“, „GoToMeeting“ arba „GoToTraining“ produktų egzempliorių. Šis integravimas kasdien importuoja dalyvio seanso ir profilio duomenis į „Silverpop Engage“ Sąryšinę lentelę. Klientas privalo įsigyti „Citrix“ licenciją atskirai.
- l. „IBM Silverpop Transact Magento Integration“
suteikia galimybę nustatyti maršrutą susijusių operacinių el. laiškų, kuriuos sukuria „Magento“ egzempliorius naudojant „Silverpop Transact“ operacinių el. laiškų paslaugą. Klientas taip pat privalo įsigyti reikiamą atskirą nuo teikėjo „Magento“ licenciją.
- m. „IBM Silverpop CRM Integration“
leidžia Klientui sinchronizuoti duomenis tarp tam tikrų komercinių klientų ryšių valdymo (CRM) sistemų ir „Silverpop Engage“. Integravimas apribotas vienu CRM sistemos egzemplioriumi ir viena „Silverpop Engage“ duomenų baze. Šis pasiūlymas neapima integravimo su „Scribe“. Jeigu tokio tipo integravimas reikalingas, turėtų būti naudojamas „IBM Silverpop CRM Integration with Scribe“ pasiūlymas.
- n. „IBM Silverpop CRM Integration with Scribe“
leidžia Klientui sinchronizuoti tam tikrų komercinių klientų ryšių valdymo (CRM) sistemų ir „Silverpop Engage“ duomenis. Integravimas apribotas vienu CRM sistemos egzemplioriumi ir viena „Silverpop Engage“ duomenų baze. „IBM Silverpop CRM Integration with Scribe“ remiasi „Scribe“ teikiama trečiosios šalies technologija arba ją apima.
- o. „IBM Silverpop Additional IP Address“
yra mokestis už papildomą IP adresą.
- p. „IBM Silverpop Email Insights“
Klientas gali peržiūrėti, kaip atrodo laiškai naudojant kelis skirtingus el. pašto klientus (įskaitant, bet neapsiribojant, „Gmail“, „Outlook“, „iPhone“ ir „Android“), sekti el. pašto kliento naudojimą įvairiuose siuntimo sąrašuose ir padėti optimizuoti el. pašto programas, atsižvelgiant į konkrečius klientų naudojamus prietaisus ir el. pašto klientus, nustatyti kiekvieno unikalios el. laiško gavėjo pageidaujama įrenginį ir siųsti tikslinį turinį, atsižvelgiant į šią nuostatą, bei automatiškai naujinti gavėjo lygio įrašus papildomais duomenimis, pavyzdžiui, geografinės vietos, vidutiniškai skiriamo laiko ir pageidaujamo el. pašto kliento arba įrenginio. „El. laiško atidarymas“ registruojamas kaskart, kai el. laiško gavėjas gauna iš Kliento el. laišką ir jį atidaro. „El. laiško peržiūra“ registruojama kaskart, kai naudodamas šią funkciją Klientas pateikia el. laiško šabloną peržiūrėti. „Email Insights“ apima „Litmus“ teikiamus technologijos komponentus.
 - (1) „Silverpop Email Insights – Bronze“
suteikia iki 10 el. laiškų peržiūrų ir 10 000 el. laiškų atidarymų per mėnesį
 - (2) „Silverpop Email Insights – Silver“
suteikia iki 50 el. laiškų peržiūrų ir 200 000 el. laiškų atidarymų per mėnesį
 - (3) „Silverpop Email Insights – Gold“
suteikia iki 500 el. laiškų peržiūrų ir 2 000 000 el. laiškų atidarymų per mėnesį
 - (4) „Silverpop Email Insights – Platinum“
suteikia iki 1 000 el. laiškų peržiūrų ir 5 000 000 el. laiškų atidarymų per mėnesį
 Be to, jeigu Klientui reikia padidinti nustatytą įsigyto paketo el. laiškų peržiūrų arba el. laiškų atidarymų skaičių, Klientas gali padidinti jam suteiktą kiekį įsigydamas atitinkamai „IBM Silverpop

Email Insights Additional Email Preview“ arba „IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens“, kaip taikoma.

q. „IBM Silverpop Mobile Engage“

leidžia Klientams rinkti duomenis iš savo išmaniojo telefono programų ir siųsti „push“ pranešimus (įskaitant, bet nepsiribojant, į „iPhone“, „iPad“ ir „Android“). Ši funkcija apima galimybę siųsti asmeniškai pritaikytus „push“ pranešimus, įtraukus veiksmus, kurie skatina domėtis Kliento išmaniojo telefono programa. Teikiama SDK skirta įgalinti programas siųsti „push“ pranešimus bei registruoti įrenginį ir siųsti įvykius į „Silverpop“.

2. Saugos aprašas

Šiai „Cloud Service“ taikomi „IBM SaaS“ duomenų saugos ir privatumo principai, kurie pasiekiami <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, ir visos kitos šiame skyriuje nurodytos papildomos sąlygos. Jokie IBM duomenų saugos ir privatumo principų pakeitimai nesumažins „Cloud Service“ saugos.

Ši „Cloud Service“ yra sertifikuota pagal JAV-ES „Saugaus uosto“ reikalavimus.

3. Paslaugos lygio sutartis

IBM užtikrina toliau nurodytus „Cloud Service“ pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus, kaip nurodyta TSD. PLS neteikia garantijų. PLS yra pasiekama Klientui ir yra skirta naudoti tik gamybos aplinkose.

3.1 Pasiekiamumo kreditai

Sužinojęs, kad įvykis paveikė „Cloud Service“ pasiekiamumą, Klientas turi per 24 valandas IBM techninio palaikymo centre užregistruoti 1 sudėtingumo lygio palaikymo kortelę. Klientas turi, kiek galėdamas, padėti IBM diagnozuoti problemą ir ją išspręsti.

Palaikymo kortelės pretenzija dėl PLS sąlygų nesilaikymo turi būti pateikta per tris darbo dienas nuo sutartinio mėnesio pabaigos. Kompensacija už pagrįstą PLS pretenziją bus suteikta kaip kreditas būsimoje „Cloud Service“ sąskaitoje faktūroje, atsižvelgiant į laikotarpį, per kurį „Cloud Service“ gamybos sistema buvo nepasiekiamą („Prastova“). Prastova skaičiuojama nuo tada, kai Klientas praneša apie įvykį, iki tada, kai „Cloud Service“ atkuriamas. Ji neapima laiko, susijusio su paslaugos teikimo nutraukimu dėl suplanuotos arba informuotos techninės priežiūros, dėl nuo IBM nepriklausančių priežasčių, problemų, susijusių su Kliento ar trečiosios šalies turiniu, technologijomis, dizainu ar instrukcijomis, nepalaikomų sistemų konfigūracijų ir platformų ar kitų Kliento klaidų arba Kliento sukeltų saugos problemų ar Kliento saugos tikrinimo. IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą kiekvieno sutartinio mėnesio „Cloud Service“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. Bendra kompensacijos suma, atsižvelgiant į bet kurį sutartinį mėnesį, negali viršyti 20 procentų vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „Cloud Service“ dalies.

3.2 Paslaugų lygiai

„Cloud Service“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (% mėnesinio prenumeratos mokesčio* už „Audio Conferencing for Connections Meetings“ sutartinį mėnesį, kuris yra pretenzijos dalykas)
99–99,949 %	2 %
98–98,999 %	5 %
97–97,999 %	10 %
Mažiau nei 97,000 %	20 %

* Jei „Cloud Service“ buvo įsigyta iš IBM verslo partnerio, mėnesio prenumeratos mokestis bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančiame kainoraštyje nurodytą „Cloud Service“ kainą, kuri galioja pretenzijoje nurodytą sutartinį mėnesį, pritaikant 50 % nuolaidą. IBM suteiks nuolaidą Klientui tiesiogiai.

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį atėmus bendrą Prastovų minučių skaičių sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, Sutartinį mėnesį iš viso buvo 50 Prastovos minučių

Iš viso sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 50 min. Prastova = 43 150 min. <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Iš viso 43 200 minučių	= 2 % Pasiekiamumo kredito už 99,884 % pasiekiamumo per sutartinį mėnesį
---	---

4. Techninis palaikymas

„Cloud Service“ techninis palaikymas teikiamas el. paštu, internetinėje palaikymo sistemoje, per tiesioginius pokalbius ir telefonu. Techninis palaikymas įtrauktas į „Cloud Service“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko tikslai palaikymo valandomis
1	Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga: Neveikia svarbi verslo funkcija arba sugedusi svarbi sąsaja. Paprastai taikoma gamybos aplinkoje ir rodo negalėjamą pasiekti paslaugas, dėl kurio atsiranda rimtas poveikis operacijoms. Ši padėtis reikalauja neatidėliotino sprendimo.	Per 1 val.
2	Pastebimas poveikis verslui: Itin apribotas paslaugos priemonės arba funkcijos naudojimas arba Klientas gali nespėti atlikti darbo iki nustatyto termino.	Per 2 darbo valandas
3	Nedidelis poveikis verslui: Nurodo, kad paslaugą ar funkciją galima naudoti ir nėra kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas
4	Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninio pobūdžio užklausa.	Per 1 darbo dieną

5. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

5.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ pateikiama pagal mokesčių apskaitos metriką, nurodomą Operacijų dokumente:

- a. **Prieiga** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Prieiga – tai teisė naudotis „Cloud Service“. Klientas privalo įsigyti vieną Prieigos teisę, kad galėtų naudotis „Cloud Service“ TSD arba Operacijų dokumente nurodytu matavimo laikotarpiu.
- b. **Adresuojamas įrenginys** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Adresuojamas įrenginys yra įrenginys kuriame diegiama taikomoji programa, į kuria kreipiasi „Cloud Service“. Kiekvienas taikomosios programos diegimas, į kurį kreipiasi „Cloud Service“, skaičiuojamas kaip atskiras Adresuojamas įrenginys. Reikia įsigyti teises, pakankamas Adresuojamų įrenginių, nurodytų „Cloud Service“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- c. **Taikomosios programos egzempliorius** – tai matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Taikomosios programos egzemplioriaus teisės reikalingos kiekvienam prie „Cloud Service“ prijungtam Taikomosios programos egzemplioriumi. Jeigu Taikomojoje programoje yra keli komponentai ir kiekvienas iš jų skirtas kitam tikslui ir (arba) vartotojų bazei ir kiekvieną iš jų galima prijungti prie „Cloud Service“ arba valdyti ją naudojant, kiekvienas toks komponentas laikomas atskira Taikomąja programa. Be to, Taikomosios programos tikrinimo, kūrimo, parengimo ir gamybos aplinkos laikomos atskirais Taikomosios programos egzemplioriais ir kiekvienai jų reikia turėti teises. Keli Taikomosios programos egzemplioriai vienoje aplinkoje laikomi atskirais Taikomosios programos egzemplioriais ir kiekvienam iš jų reikia turėti teises. Reikia įsigyti teises,

pakankamas prie „Cloud Service“ prijungtų Taikomosios programos egzempliorių skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.

- d. **Igaliotasis vartotojas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliam Igaliotajam vartotojui suteiktos prieigos prie „Cloud Service“ teises, jei Programa naudojama bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis. Reikia įsigyti teises, pakankamas Igaliotųjų vartotojų, kuriems suteikta prieiga prie „Cloud Service“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- e. **Skaitmeninis pranešimas** – tai matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Skaitmeninis pranešimas yra „Cloud Service“ tvarkomas arba apdorojamas elektroninis pranešimas. Reikia įsigyti teises, pakankamas „Cloud Service“ valdomų arba apdorojamų Skaitmeninių pranešimų bendram skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- f. **Įsipareigojimas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Įsipareigojimas apima specialistų ir (arba) mokymo paslaugas, susijusias su „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų kiekvienam Įsipareigojimui padengti.
- g. **Įvykis** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Įvykio teisės pagrįstos konkretaus įvykio, susijusio su „Cloud Service“ naudojimu, atvejų skaičiumi. Įvykio teisės suteikiamos konkrečiai „Cloud Service“, ir įvykio tipo negalima iškeisti, sukeisti ar sumuoti su kito „Cloud Service“ ar įvykio tipo įvykio teisėmis. Reikia įsigyti teises, pakankamas visiems įvykiams padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu TSD arba Operacijų dokumente.
- h. **Egzempliorius** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Egzempliorius yra prieiga prie konkrečios „Cloud Service“ konfigūracijos. Reikia įsigyti pakankamas teises, skirtas kiekvienam „Cloud Service“ Egzemplioriui pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu TSD arba Operacijų dokumente.
- i. **Reputacijos tapatybė** – tai matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Reputacijos tapatybė yra IP adreso ir (arba) domeno derinys, naudojamas el. laiškų pristatymui pagerinti. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų „Cloud Service“ sukurtų Kliento Reputacijos tapatybių skaičiui padengti.
- j. **Tūkstantis duomenų bazės įrašų** – tai matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Duomenų bazės įrašas – tai su vienu įrašu susijusių laukų rinkinys duomenų bazėje, pasiekiamas kaip atskiras vienetas. Kiekviena Tūkstančio duomenų bazės įrašų teisė atitinka vieną Tūkstantį duomenų bazės įrašų. Reikia įsigyti Tūkstančio duomenų bazės įrašų teises, kurių pakaktų bendram Duomenų bazės įrašų, apdorojamų naudojant „Cloud Service“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.

5.2 Nustatymo ir parinkčių pagal poreikį mokesčiai

Nustatymo išlaidos nurodomos Sandorio dokumente. IBM turėtų nuskaičiuoti nustatymo mokesį pradinio Nustatymo dalies parengimo etapu. Už parinktis pagal poreikį sąskaitos bus išrašomos tą mėnesį, kai Klientas naudoja parinktį pagal poreikį Operacijų dokumente nustatytu tarifu.

- a. „IBM Silverpop Additional Domain Setup“ ir „IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup“
Ši paslauga atnaujina „Cloud Service“ aplinką, kad papildomą Reputacijos tapatybę būtų galima naudoti plačiau nei leidžiama su „IBM Silverpop Engage“.
- b. „IBM Silverpop CRM Integration Setup“
Ši paslauga atnaujina „Cloud Service“ aplinką, kad galima būtų integruoti vieną konkretaus CRM egzempliorių su viena „Silverpop Engage“ duomenų baze.
- c. „IBM Silverpop Additional Environment Setup“ ir „IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup“
Ši paslauga suteikia Klientams papildomą „Silverpop Engage“ struktūrą („Engage“ nustatoma nepriklausoma aplinka, paprastai skirta papildomai įmonei arba padaliniiui įtraukti).
- d. „IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services“
„IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services“ – tai pagalbos parengimo procese ir produktų konsultavimo derinys, skirtas suteikti vartotojams galimybę konfigūruoti ir naudoti „IBM Silverpop

Engage“. Šia nuotoliniu būdu teikiama paslauga leidžiama naudotis iki 15 valandų, tam reikalinga pradinė „IBM Silverpop“ prenumerata. Yra priskiriamas supažindinimo konsultantas, kuris padeda Klientams supažindinimo proceso metu ir kuris teikiamas per serijas nuotolinių susitikimų ir per įrašytus internetinius mokymo seansus. Supažindinimo paslaugos apima pagalbą parengimo procese, konfiguraciją ir sąranką, produktų konsultavimą ir klausimus bei atsakymus.

e. „IBM Silverpop Engage Onboarding Services“

„IBM Silverpop Engage Onboarding Services“ – tai pagalbos parengimo procese ir produktų konsultavimo derinys, skirtas suteikti vartotojams galimybę konfigūruoti ir naudoti „IBM Silverpop Engage“. Šia nuotoliniu būdu teikiama paslauga leidžiama naudotis iki 30 valandų, tam reikalinga pradinė „IBM Silverpop“ prenumerata. Yra priskiriamas supažindinimo konsultantas, kuris padeda Klientams supažindinimo proceso metu ir kuris teikiamas per serijas nuotolinių susitikimų ir per įrašytus internetinius mokymo seansus. Supažindinimo paslaugos apima pagalbą parengimo procese, konfiguraciją ir sąranką, produktų konsultavimą ir klausimus bei atsakymus.

f. „IBM Silverpop Engage Mobile Onboarding“

„Silverpop Engage Mobile Onboarding Services“ yra pasirinktinis pasiūlymas „Silverpop Engage“ prenumeratoriams, pasirinkusiems naudoti mobiliųjų „push“ pranešimų funkciją. Šis pasiūlymas suteikia iki 35 valandų nuotolinių paslaugų, kurios apima tokią veiklą kaip sąranka, konsultavimas, pradinis „push“ pranešimų įdiegimas ir priėmimo testavimas. Šią supažindinimo paslaugą taip pat gali naudoti „IBM Marketing Cloud Standard“ ir „IBM Marketing Cloud B2B Standard“ prenumeratoriai.

g. „IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) Setup“ ir „IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) On Demand Setup“

Ši paslauga suteikia vienos dienos „Silverpop Engage“ mokymą. Kiekvieną dieną sudaro ne daugiau nei aštuonios mokymų ir praktikos valandos (įskaitant kelias trumpas pertraukėles ir vienos valandos pietų pertrauką). Tvarkaraštį galima pritaikyti, kad apimtų Kliento norimas išmokti temas. Mokymas vykdomas internetinio seminaro aplinkoje arba IBM patvirtintose patalpose.

h. „IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) Setup“ ir „IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) On Demand Setup“

Ši paslauga suteikia vieną (1) 8 valandų „Silverpop Engage“ mokymų dieną Kliento patalpose. Kiekvieną dieną sudaro ne daugiau nei aštuonios mokymų ir praktikos valandos (įskaitant kelias trumpas pertraukėles ir vienos valandos pietų pertrauką). Tvarkaraštį galima pritaikyti, kad apimtų Kliento norimas išmokti temas. Kelionės išlaidos neįtrauktos ir bus apmokamos atskirai per Darbų aprašą (DA).

i. „IBM Silverpop Fast Start Setup“

Ši paslauga suteikia naujiems „Silverpop Engage“ Klientams iki 15 valandų konsultacijų apie produktą nuotoliniu būdu. Suplanuotų susitikimų metu suteikiamos pradinio nustatymo paslaugos ir išsamios mokymo įvairiomis temomis rekomendacijos, įskaitant: parengimą, pristatomumą / gerinimą, pradinių duomenų įkėlimą, pradinius laiškus siuntimus, parengtą ataskaitų kūrimą ir papildomų išplėstinių „Silverpop Engage“ funkcijų, skirtų geriau tenkinti Kliento poreikius, įgalinimą. Valandas reikia išnaudoti per pirmąsias 90 pradinio „Silverpop“ aplinkos nustatymo dienų.

j. „IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup“

Ši paslauga suteikia naujiems „Silverpop Engage“ Klientams iki 30 valandų konsultacijų apie produktą nuotoliniu būdu. Suplanuotų susitikimų metu suteikiamos pradinio nustatymo paslaugos ir išsamios mokymo įvairiomis temomis rekomendacijos, įskaitant: parengimą, pristatomumą / gerinimą, pradinių duomenų įkėlimą, pradinius laiškus siuntimus, parengtą ataskaitų kūrimą ir papildomų išplėstinių „Silverpop Engage“ funkcijų, skirtų geriau tenkinti Kliento poreikius, įgalinimą. Programos valandas reikia išnaudoti per pirmąsias 90 pradinio „Silverpop“ aplinkos nustatymo dienų.

k. „IBM Silverpop Customer Enablement Setup“

Ši paslauga suteikia iki 300 valandų nuotolinių būdų teikiamų produktų ir techninių konsultacijų, geriausios praktikos patarimų ir rekomendacijų, kaip naudoti „IBM Silverpop Engage“ sprendimą. Tai apima pateikimą, projekto ir išteklių planų kūrimą, konsultavimą, planavimą ir projektavimą integravimo, dokumentacijos ir projektų valdymą sutartu su Klientu būdu. Ši paslauga papildomai suteikia 50 valandų nuotoliniu būdu valdomų paslaugų, įskaitant sąrašų ir siuntimo paštu sąrašų

importavimą, segmentavimo valdymą, vertinimo modelių kūrimą, aktyvų rengimą / konfigūravimą, kampanijų kūrimą, ataskaitų rengimą ir kitas su produktu susijusias veiklas Kliento vardu. Standartinio atskiro laiškų siuntimo įvykio „Silverpop“ standartinė valdomų paslaugų trukmė yra 5 darbo dienos. Kai kurių veiklų gamybos ciklai yra ilgesni. Šiomis paslaugomis reikia pasinaudoti per 12 mėnesių po įsigijimo.

l. „IBM Silverpop Managed Enablement Setup“

Ši paslauga suteikia iki 150 valandų nuotolinių būdų teikiamų produktų ir techninių konsultacijų, geriausios praktikos patarimų ir rekomendacijų, kaip naudoti „IBM Silverpop Engage“. Tai apima pateikimą, projekto ir išteklių planų kūrimą, konsultavimą, planavimą ir projektavimą integravimo, dokumentacijos ir projektų valdymą sutartu su Klientu būdu. Ši paslauga papildomai suteikia 250 valandų nuotoliniu būdu valdomų paslaugų, įskaitant sąrašų ir siuntimo paštu sąrašų importavimą, segmentavimo valdymą, vertinimo modelių kūrimą, aktyvų rengimą / konfigūravimą, kampanijų kūrimą, ataskaitų rengimą ir kitas su produktu susijusias veiklas Kliento vardu. Standartinio atskiro laiškų siuntimo įvykio „Silverpop“ standartinė valdomų paslaugų trukmė yra 5 darbo dienos. Kai kurių veiklų gamybos ciklai yra ilgesni. Šiomis paslaugomis reikia pasinaudoti per 12 mėnesių po įsigijimo.

m. „IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup“

Ši paslauga suteikia iki 75 valandų nuotolinių būdų teikiamų produktų ir techninių konsultacijų, geriausios praktikos patarimų ir rekomendacijų, kaip naudoti „IBM Silverpop Engage“. Tai gali apimti pateikimą, projekto ir išteklių planų kūrimą, konsultavimą, integravimo planavimą ir projektavimą, dokumentacijos ir projekto valdymą sutartu su Klientu būdu. Šiomis paslaugomis reikia pasinaudoti per 6 mėnesius po įsigijimo.

n. „IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup“

Ši paslauga suteikia iki 175 valandų nuotolinių būdų teikiamų produktų ir techninių konsultacijų, geriausios praktikos patarimų ir rekomendacijų, kaip naudoti „IBM Silverpop Engage“. Tai gali apimti pateikimą, projekto ir išteklių planų kūrimą, konsultavimą, integravimo planavimą ir projektavimą, dokumentacijos ir projekto valdymą sutartu su Klientu būdu. Šiomis paslaugomis reikia pasinaudoti per 12 mėnesių po įsigijimo.

o. „IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup“

Ši paslauga suteikia iki 300 valandų nuotolinių būdų teikiamų produktų ir techninių konsultacijų, geriausios praktikos patarimų ir rekomendacijų, kaip naudoti „Silverpop Engage“. Tai gali apimti pateikimą, projekto ir išteklių planų kūrimą, konsultavimą, integravimo planavimą ir projektavimą, dokumentacijos ir projekto valdymą sutartu su Klientu būdu. Šiomis paslaugomis reikia pasinaudoti per 12 mėnesių po įsigijimo.

p. „IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup“

Ši paslauga suteikia iki 50 valandų nuotoliniu būdu valdomų paslaugų, įskaitant sąrašų ir siuntimo paštu sąrašų importavimą, segmentavimo valdymą, vertinimo modelių kūrimą, aktyvų rengimą / konfigūravimą, kampanijų kūrimą, ataskaitų rengimą ir kitas su produktu susijusias veiklas Kliento vardu. Standartinio atskiro laiškų siuntimo įvykio „Silverpop“ standartinė valdomų paslaugų trukmė yra 5 darbo dienos. Kai kurių veiklų gamybos ciklai yra ilgesni. Šiomis paslaugomis reikia pasinaudoti per 6 mėnesius po įsigijimo.

q. „IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup“

Ši paslauga suteikia iki 150 valandų nuotoliniu būdu valdomų paslaugų, įskaitant sąrašų ir siuntimo paštu sąrašų importavimą, segmentavimo valdymą, vertinimo modelių kūrimą, aktyvų rengimą / konfigūravimą, kampanijų kūrimą, ataskaitų rengimą ir kitas su produktu susijusias veiklas Kliento vardu. Standartinio atskiro laiškų siuntimo įvykio „Silverpop“ standartinė valdomų paslaugų trukmė yra 5 darbo dienos. Kai kurių veiklų gamybos ciklai yra ilgesni. Šiomis paslaugomis reikia pasinaudoti per 12 mėnesių po įsigijimo.

r. „IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup“

Ši paslauga suteikia iki 250 valandų nuotoliniu būdu valdomų paslaugų, įskaitant sąrašų ir siuntimo paštu sąrašų importavimą, segmentavimo valdymą, vertinimo modelio kūrimą, aktyvų rengimą / konfigūravimą, kampanijos kūrimą, ataskaitų kūrimą ir kitas su produktu susijusias veiklas Kliento vardu. Standartinio atskiro laiškų siuntimo įvykio „Silverpop“ standartinė valdomų paslaugų trukmė

yra 5 darbo dienos. Kai kurių veiklų gamybos ciklai yra ilgesni. Šiomis paslaugomis reikia pasinaudoti per 12 mėnesių po įsigijimo.

- s. „IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup“ ir „IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup“

Ši paslauga suteikia 1 valandos strategijos aptarimo skambučių su pateikimo ekspertu, 30 dienų laikotarpiu suteikia iki 25 valandų nuotoliniu būdu valdomų paslaugų, skirtų gerinti „IBM Silverpop Engage“ naudojamam atskiram IP adresui, ir 1 valandos aptarimo skambučių su pateikimo ekspertu. Naudojami ne daugiau nei du ne kritinės svarbos, nuo laiko nepriklausantys el. laiškai, skirti reputacijai sukurti (reikalingas savarankiškas HTML siųsti parengtas turinys). Ši paslauga negarantuoja įtraukimo į „baltuosius sąrašus“ arba sėkmingo IP reputacijos pagerinimo, nes priklauso nuo daugelio išorinių veiksnių.

- t. „IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services“

Ši paslauga suteikia iki 15 valandų nuotoliniu būdu teikiamų konsultacijų apie produktą, įskaitant: mobiliosios paskyros tiekimą, priemonės mobiliesiems mokymus rinkodaros specialistams, iki vienos valandos trukmės diegimo mokymus kūrėjams, klausimus ir atsakymus apie produktą el. paštu, telefonu arba susitikimų metu. Šiomis paslaugomis reikia pasinaudoti per 90 dienų po įsigijimo.

- u. „IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services“

Ši paslauga suteikia tokį derinį: ne daugiau nei 20 valandų el. paštu ar telefonu pateikiamų klausimų ir atsakymų, pradinį „push“ pranešimų diegimo priėmimo testavimo ciklą dviejose vietinėse taikomosiose programose naudojant „Android“ arba „iOS“ pranešimų paslaugas, ne daugiau nei vieną valandą nuotolinio rinkodaros specialistų mokymo naudotis konsole ir kūrėjų mokymo diegti. Šiomis paslaugomis reikia pasinaudoti per 90 dienų po įsigijimo.

- v. „IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services“

Ši paslauga suteikia tokį derinį: ne daugiau nei 30 valandų el. paštu ar telefonu pateikiamų klausimų ir atsakymų, pasirenkamus kas savaitinius 30 minučių susitikimus, pradinį „push“ pranešimų diegimo priėmimo testavimo ciklą bet kuriose keturiose vietinėse taikomosiose programose naudojant „Android“ arba „iOS“ pranešimų paslaugas, ne daugiau nei dvi valandas „push“ pranešimų kampanijos strategijos paslaugų, ne daugiau nei vieną IBM arba trečiosios šalies programinės įrangos, suderinamos su „IBM Silverpop Engage Mobile“, integravimo palaikymą. Šiomis paslaugomis reikia pasinaudoti per 90 dienų po įsigijimo.

5.3 Daliniai mėnesio mokesčiai

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

5.4 Mokesčiai už perviršį

Jei faktinis „Cloud Service“ naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TSD nurodytas teises, Klientas bus apmokestintas už perviršį, nustatytą pagal Operacijų dokumentą.

Jei „Cloud Service“ mokestis skaičiuojamas pagal Skaitmeninius pranešimus, IBM išrašys Klientui sąskaitą, atsižvelgiant į pasirinktą sąskaitos išrašymo už Kliento užsakytas Skaitmeninio pranešimo teises dažnumą. Matuojamas faktinis naudojimas ir taikomi perviršio mokesčiai, jeigu faktinis pranešimų naudojimas prenumeratos laikotarpiu viršija bendrąjį leistinų pranešimų skaičių per kaupiamąjį 12 mėnesių matavimo laikotarpį.

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

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

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

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

a. 1 pavyzdys:

Klientas naudoja 12 mėnesių Prenumeratos laikotarpį ir yra įsigijęs vieną milijoną Skaitmeninių pranešimų per mėnesį. Jeigu iki 12 mėnesių Prenumeratos laikotarpio pabaigos Klientas išsiunčia daugiau nei 12 milijonų Skaitmeninių pranešimų, kitą mėnesį Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršio kiekį ir įsiskolinimo sąskaitos už visą naudojimą per kitus mėnesius iki Prenumeratos laikotarpio pabaigos.

b. 2 pavyzdys:

Klientas naudoja trejų metų Prenumeratos laikotarpį ir yra įsigijęs vieną milijoną Skaitmeninių pranešimų per mėnesį. Jeigu iki pirmųjų 12 mėnesių laikotarpio pabaigos Klientas išsiunčia daugiau nei 12 milijonų Skaitmeninių pranešimų, kitą mėnesį Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršio kiekį ir visą naudojimą iki 12 mėnesių laikotarpio pabaigos. Kiekvieno 12 mėnesių laikotarpio pabaigoje naudojimo skaičiavimas nustatomas iš naujo. Jeigu iki kito 12 mėnesių laikotarpio pabaigos Klientas išsiunčia daugiau nei 12 milijonų Skaitmeninių pranešimų, kitą mėnesį Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršio kiekį ir įsiskolinimo sąskaitos už visą naudojimą per kitus mėnesius iki skaičiavimo nustatymo iš naujo arba likusio Prenumeratos laikotarpio pabaigos.

6. Dabartinių paslaugų prenumerata

6.1 „IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services“

Ši paslauga skirta besivystančių rinkų arba vidutinio dydžio rinkų savitarnos Klientams, kurie nori sukurti tvirtus pagrindus ir praktikas. Šis pasiūlymas – tai 12 mėnesių darbo su „Silverpop“ konsultantu programa. Jis skirtas ne darbui su projektais, o einamiesiems „Silverpop“ konsultanto teikiamiems struktūriniais nurodymams. Paslauga neteikiama ilgiau nei 4 valandas per mėnesį.

6.2 „IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services“

Ši paslauga skirta besivystančių rinkų arba vidutinio dydžio rinkų savitarnos Klientams, kurie nori padidinti savo el. pašto rinkodaros galimybes ir sukaupti patirties. Šis pasiūlymas – tai 12 mėnesių darbo su „Silverpop“ konsultantu programa. Jis skirtas ne darbui su projektais, o einamosioms „Silverpop“ konsultanto teikiamoms struktūrinėms gairėms ir mokymams. Paslauga neteikiama ilgiau nei 7 valandas per mėnesį.

6.3 „IBM Silverpop Partner Ongoing Services“

Šią paslaugą teikia „Silverpop“ konsultantas, kad įgalintų partnerius. Tikslas yra suteikti patarimus apie produktą, kurie paspartintų rinkodaros automatizavimo galimybių ir praktikos taikymą. Šis pasiūlymas – tai 12 mėnesių programa, į kurią įtrauktos pagalbos partneriams Kliento projektuose valandos. Jis skirtas ne darbui su projektais, o einamosioms „Silverpop“ konsultanto teikiamoms struktūrinėms gairėms ir mokymams. Paslauga neteikiama ilgiau nei 12 valandų per metus.

6.4 „IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services“

Ši paslauga suteikia iki 15 valandų (iš viso per metus) el. paštu ar telefonu pateikiamų klausimų ir atsakymų.

6.5 „IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services“

Ši paslauga suteikia tokį derinį: ne daugiau nei 30 valandų (iš viso per metus) el. paštu ar telefonu pateikiamų klausimų ir atsakymų, ne daugiau nei du „push“ pranešimų diegimo priėmimo testavimo ciklus per metus, ne daugiau nei 5 valandas (iš viso per metus) pagalbos naudojant konsolę ir bendrą „push“ pranešimų strategiją.

6.6 „IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services“

Ši paslauga suteikia tokį derinį: ne daugiau nei 40 valandų (iš viso per metus) el. paštu ar telefonu pateikiamų klausimų ir atsakymų, ne daugiau nei keturis „push“ pranešimų diegimo priėmimo testavimo ciklus per metus, prioritetinį reagavimą į pagalbos užklausas, ne daugiau nei dvi valandas (iš viso per metus) pagalbos sezoninės rinkodaros klausimais, ne daugiau nei 10 (iš viso per metus) pagalbos naudojant konsolę ir bendrą „push“ pranešimų strategiją, pasirinktinius kassavaitinius 30 minučių susitikimus dėl svarbiausių našumo indikatorių ir trumpalaikių bei ilgalaikių taikomosios programos / „push“ pranešimų tikslų.

7. Terminas ir atnaujinimo galimybės

„Cloud Service“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša Klientui, kad jis turi prieigą prie „Cloud Service“, kaip aprašyta TSD. TSD bus nurodyta, ar „Cloud Service“ bus atnaujinama automatiškai, naudojama nepertraukiamo naudojimo pagrindu ar nutraukiama laikotarpio pabaigoje.

Taikant automatinį atnaujinimą, jei Klientas mažiausiai prieš 90 dienų iki termino galiojimo pabaigos nepateikė prašymo raštu nebeatnaujinti, „Cloud Service“ bus automatiškai atnaujinta TSD nurodytam laikotarpiui.

Naudojant nuolat, „Cloud Service“ pasiekiamumas pratęsiamas kiekvieną mėnesį, kol Klientas prieš 90 dienų iki nutraukimo raštu pateiks prašymą nutraukti. Praėjus 90 dienų laikotarpiui, „Cloud Service“ bus pasiekiamas iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

8. Įgalinimo programinė įranga

Ši „Cloud Service“ apima įgalinimo programinę įrangą, kurią galima naudoti tik kartu su Kliento naudojama „Cloud Service“ ir tik „Cloud Service“ naudojimo laikotarpiu.

9. Bendrosios nuostatos

9.1 Gavėjų sąrašai

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

9.2 Neperparduodama

Klientas negali perparduoti „Cloud Service“ arba teikti trečiajai šaliai (ne darbuotojams ir ne savo vardu veikiančioms rangovams) prieigos prie „Cloud Service“ be išankstinio raštiško IBM sutikimo.

9.3 Duomenų išsaugojimas

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

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

9.4 Pranešimas apie trečiosios šalies kodą

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

9.5 Versijos ne anglų kalba

Klientas supranta ir sutinka, kad pasiekiant ir naudojant bet kurią „Cloud Service“ versiją ne anglų kalba, ji gali būti paremta trečiosios šalies technologijos partnerio ar „translations.com“ funkcija, skirta išversti vartotojo sąsają. Kai naudojama „Cloud Service“ versija ne anglų kalba, verčiant vartotojo sąsają pagal Kliento pareikalavimą, „Cloud Service“ vartotojo sąsaja per specialiai paskirtas „translations.com“ sistemas gali perduoti neužšifruotus Kliento duomenis ir bet kokį per „Cloud Service“ vartotojo sąsają pasiekiamą turinį.

9.6 „Instructor Led Training“ nustatymo paslaugos

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

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

9.6.1 Kliento atsakomybė

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

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