

IBM Silverpop Engage

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni podjetje in njegove pooblaščen uporabnike ter prejemnike storitve v oblaku. Veljavna ponudba in dokazilo o upravičenosti sta podana v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitev v oblaku

IBM Silverpop Engage je digitalna trženjska platforma v oblaku, ki podpira trženje prek vseh trženjskih kanalov in vodenje potencialnih kupcev. Silverpop Engage uporablja naročnikove podatke o strankah in vedenju posameznikov, zbrane iz različnih virov, za obveščanje in omogočanje prilagojenih interakcij v realnem času v imenu naročnika.

Naročnina na IBM Silverpop Engage nudi naslednje zmožnosti:

- a. Ustvarjanje in dostava sporočil: spletni urejevalnik uporabnikom omogoča ustvarjanje in urejanje vsebine sporočil ter zagotavlja preprost dostop (po načelu point-and-klick) do sledenja povezavam, prilagoditve in dinamično vsebino.
- b. Napredno segmentiranje: zmožnosti segmentiranja uporabnikom omogočajo ciljno usmerjanje na kontaktne osebe na podlagi njihovih podatkov o vedenju, profilu in prednostnih nastavitvah.
- c. Sporočanje prek več kanalov: pošiljanje integriranih kampanjskih sporočil prek različnih kanalov, vključno z e-pošto, družabnimi in spletnimi omrežji in mobilnimi napravami. Silverpop Engage vključuje funkcije, ki pomagajo zagotoviti, da naročnikove stične točke ostanejo integrirane, s čimer je zagotovljeno podajanje skladne in prilagojene izkušnje.
- d. Avtomatizirane kampanje: vizualni graditelj kampanj podpira ustvarjanje trženjskih programov, vse od preprostih kampanjskih strategij s časovno načrtovanimi e-poštnimi sporočili ("drip-campaign") do strategij, ki vključujejo več in kompleksne stične točke. Podpira pošiljanje avtomatiziranih sporočil, ko se potencialni kupec ("lead") usmeri na neko trženjsko pot ali izvede neko dejanje, kar poteka prek kampanj, ki gojijo razmerje s potencialnim kupcem ("nurture campaigns") in temeljijo na individualnih dejanjih posameznega potencialnega kupca.
- e. Točkovanje: rangiranje naročnikovih strank in potencialnih strank na podlagi nakupovalnih meril, demografskih podatkov in vedenj, kot so obiski spletnih mest, pošiljanje obrazcev in interakcija prek sporočil ali na podlagi časovnih komponent, vključno s časovno oddaljenostjo in pogostostjo. Ko kontaktna oseba doseže neko število točk, jo funkcije avtomatiziranega trženja preusmerijo v ustrezno nadaljnje obravnavanje ("follow-up").
- f. Spletno sledenje: naročnik spremlja spletno interakcijo med kontaktnimi osebami in naročnikom, na primer s kalkulatorji, klepeti v živo in gumbi za družabna omrežja ter nato glede na vedenje stik premakne v trženjski program ali ga uporabi kot del naročnikovega vedenjskega modela točkovanja.
- g. Pristajalne strani in spletni obrazci: zasnova in objavljanje pristajalnih strani in spletnih obrazcev, ki zajamejo podatke poizvedb, na podlagi katerih je mogoče ustvariti strani po meri.
- h. Poročanje: na voljo je več kot 80 prilagodljivih poročil, ki segajo prek več trženjskih kanalov – vključno z e-poštnimi kampanjami, družabnimi storitvami in mobilnimi napravami.
- i. Relacijske tabele: shranjevanje več tokov podatkov o nakupih, udeležbah na dogodkih in dejavnostih in njihova preslikava v en sam zapis za celovit pregled nad stranko. Te podatke je mogoče uporabiti v poizvedbah in segmentaciji, dinamični vsebini in prilagoditvah v sporočilih.
- j. Vodenje potencialnih poslovnih kupcev B2B: vodenje in točkovanje potencialnih kupcev, njihovo avtomatizirano vodenje skozi cevovod postopkov za gojenje razmerja s potencialnim kupcem in najboljši izkoristek trženjskih prizadevanj.
- k. Družabna omrežja: organizacije lahko e-poštna trženjska sporočila dajo v skupno rabo na spletnih mestih za družabno mreženje in izdelajo podrobna poročila o rezultatih, objavijo ali časovno načrtujejo objave, ki sovpadajo z njihovimi pošiljkami e-poštnih sporočil ter vstavijo povezavo do spletne strani, za katero želijo, da jo obiskovalci posredujejo prijateljem, oziroma v telesu sporočila vključijo obrazec, namenjen za posredovanje prijateljem.
- l. Aplikacijski programerski vmesniki (API-ji): zbirka API-jev Silverpop Engage je dostopna prek protokolov REST, SOAP in XML ter uporablja standardne spletne protokole (HTTP POST, HTTPS,

FTP, SFTP) in oblike zapisa datotek (XML, CSV, TSV, PSV). Obravnava zahtev in odzivov v realnem času poteka prek protokolov HTTP/HTTPS, obravnava paketov podatkov pa prek protokolov FTP/SFTP.

Naročnina na Silverpop Engage vključuje pet pošiljateljskih domen, eno gostiteljsko domeno, prilagojeno blagovni znamki in do deset okolij. Naročniki z obvezami za pošiljanje več kot tri milijone e-poštnih sporočil na leto so upravičeni do prejema namenskega IP-naslova.

1.1 Izbirne naročniške ponudbe

Za dodatno plačilo so na voljo izbirne naročniške ponudbe:

a. IBM Silverpop Engage Transact

zagotavlja zmožnost dostavljanja transakcijskih sporočil v realnem času, prilagojenih blagovni znamki in namenjenih individualni komunikaciji, ki jih generirajo prožilniki v e-poštnih sporočilih, spletnih obrazcih, pristajalnih straneh ali teleprodaji. IBM Marketing Cloud Transact je namenska arhitektura za pošiljanje, zasnovana posebej za edinstvene potrebe transakcijskih ali proženih sporočil, kot so računi, obvestila, opozorila, itinerarji itd. Lahko se jo poveže z internim sistemom, ki trenutno proži sporočila. Skupaj s produktom je zagotovljen IP-naslov in domena po meri, sledenje povezav in sporočil, upravljanje nedostavljene e-pošte in odgovorov ter sledenje distribucije sporočil, dejavnosti in metrike dostave.

- Naročniki na storitev IBM Silverpop Engage – Database morajo prav tako pridobiti pooblastila za storitev IBM Silverpop Transact for Engage – Database 1000 Digital Messages.

b. IBM Silverpop Multi-Factor Authentication

zagotavlja funkcije, ki podpirajo uporabo kode za overjanje kot druge zahteve ob prijavi, poleg kombinacije uporabnikovega uporabniškega imena in gesla, s čimer se dovoli dostop do računa Silverpop Engage prek spletnega brskalnika.

c. IBM Silverpop Social Sign-in

družbi zagotavlja zmožnost izdelave spletnih obrazcev, ki namesto ročnega izpolnjevanja polj v obrazcu ponujajo registracijo z identiteto v družabnih omrežjih. Social Sign-In se naslanja na tehnologijo drugih ponudnikov, ki jo ponuja programska oprema Janrain, oziroma vključuje takšno tehnologijo. Uporaba tehnologije Social Sign-in je predmet določb, pogojev in razpoložljivosti zadevnih družabnih omrežij, do katerih je dostop prek tehnologije Social Sign-In in tehnologije Janrain, na kateri temelji.

d. IBM Silverpop Inbox Monitoring

naročniku omogoča merjenje splošne dostave v e-poštne nabiralnike pri velikih ponudnikih internetnih storitev in ponudnikih e-poštnih nabiralnikov v različnih regijah.

e. IBM Silverpop Universal Behaviors

zagotavlja integracijo na ravni dogodkov med storitvijo Silverpop Engage in aplikacijami drugih tehnologij. Vedenjske dogodke in podatke, zbrane iz teh aplikacij, je mogoče shraniti v rešitvi Silverpop Engage in jih izkoristiti prek funkcij, kot so programi, točkovanje in poizvedbe. Vključene so podprte integracije z obstoječimi IBM-ovimi produkti, trije tokovi podatkov za dodatne integracije in 180 dni shranjevanja podatkov.

f. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History

zagotavlja dodatnih 180 dni shranjevanja podatkov o dogodkih za IBM Silverpop Universal Behaviors. To je dodatek ponudbi IBM Silverpop Universal Behaviors za naročnike, ki potrebujejo shranjevanje podatkov, ki presega standardnih 180 dni za ponudbo Universal Behaviors.

g. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream

zagotavlja dodaten tok podatkov za produkt IBM Silverpop Universal Behaviors. To je za naročnike, ki potrebujejo dodaten tok podatkov, ki presega neomejene podatkovne tokove IBM-ovih integriranih produktov in tri dodatne podatkovne tokove drugih ponudnikov oziroma prilagojene podatkovne tokove, ki so na voljo z osnovno licenco ponudbe IBM Silverpop Universal Behaviors.

h. IBM Silverpop Mobile Connector

zagotavlja integracijo na ravni sistema med rešitvijo Silverpop Engage in naročnikovo lastno mobilno aplikacijo. Integracija omogoča, da se podatki, zbrani iz mobilne aplikacije, shranijo v rešitvi Silverpop Engage in je do njih mogoče dostopati oz. jih uporabljati s funkcijami Engage, kot so

programi in poizvedbe, medtem ko je podatke iz storitve Silverpop Engage mogoče uporabljati v mobilni aplikaciji.

- i. IBM Silverpop Web Analytics Integrations
omogoča integracijo med rešitvijo Silverpop Engage (ena organizacija) in enim od naslednjih sistemov za spletno analitiko: IBM Digital Analytics ali Adobe Omniture.
- j. IBM Silverpop WebEx Integration
produktu Engage zagotavlja funkcionalnost za uporabo z enim primerkom produkta Cisco WebEx. S to integracijo dnevno uvaža sejo in profilne podatke udeleženca v produkt Silverpop Engage Relational Table. Naročnik mora njihove licence WebEx kupiti ločeno.
- k. IBM Silverpop Citrix Integration
produktu Engage zagotavlja funkcionalnost za uporabo z enim primerkom produkta Citrix GoToWebinar, GoToMeeting ali GoToTraining. S to integracijo dnevno uvaža sejo in profilne podatke udeleženca v produkt Silverpop Engage Relational Table. Naročnik mora njihovo licenco Citrix kupiti ločeno.
- l. IBM Silverpop Transact Magento Integration
omogoča usmerjanje pomembne transakcijske e-pošte, ki jo ustvari primerek produkta Magento, prek storitev transakcijske e-pošte Silverpop Transact. Zahtevana je tudi licenca za Magento, ki jo mora naročnik pri dobavitelju kupiti posebej.
- m. IBM Silverpop CRM Integration
naročniku omogoča vzpostavitev sinhronizacije podatkov med nekaterimi komercialno razpoložljivimi sistemi za vodenje odnosov s strankami (CRM, Customer Relationship Management), na primer Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM in rešitvijo Silverpop Engage. Integracija je omejena na en primerek sistema CRM in eno bazo podatkov storitve Silverpop Engage. Ta ponudba ne vključuje integracije s programsko opremo Scribe. Če je potrebna ta vrsta integracije, je treba uporabiti ponudbo IBM Silverpop CRM Integration with Scribe.
- n. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
naročniku omogoča vzpostavitev sinhronizacije podatkov med nekaterimi komercialno razpoložljivimi sistemi za vodenje odnosov s strankami (CRM) in rešitvijo Silverpop Engage. Integracija je omejena na en primerek sistema CRM in eno bazo podatkov storitve Silverpop Engage. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe se naslanja na tehnologijo drugih ponudnikov, ki jo ponuja programska oprema Scribe, oziroma vključuje takšno tehnologijo.
- o. IBM Silverpop Additional IP Address
je znesek za dodatni IP-naslov.
- p. IBM Silverpop Email Insights
naročniku omogoča predogled videza in občutka e-pošte z več različnimi odjemalci elektronske pošte (kar med drugim vključuje Gmail, Outlook, iPhone in Android), sledenje uporabi odjemalcev elektronske pošte v poštnih seznamih, kar pomaga optimizirati programe za elektronsko pošto za določene naprave in odjemalce elektronske pošte, ki jih naročniki uporabljajo, določati priljubljene naprave vsakega unikatnega prejemnika elektronske pošte in pošiljanje ciljane vsebine na podlagi te preference in samodejno posodabljanje zapisov na ravni prejemnika z dodatnimi podatki, kot so geolokacija, povprečen čas sodelovanja in priljubljeni odjemalec elektronske pošte ali naprava. 'Odperta e-pošta' je registrirana vsakič, ko prejemnik prejme e-pošto od naročnika in prejemnik odpre elektronsko sporočilo. 'Predogled e-pošte' je registriran vsakič, ko naročnik tej funkciji predloži predlogo e-pošte v predogled. Aplikacija Email Insights vključuje tehnološke komponente, ki jih zagotavlja podjetje Litmus.
 - (1) Silverpop Email Insights – Bronze
zagotavlja do 10 predogledov e-pošte in 10.000 odprtih e-sporočil na mesec
 - (2) Silverpop Email Insights – Silver
zagotavlja do 50 predogledov e-pošte in 200.000 odprtih e-sporočil na mesec
 - (3) Silverpop Email Insights – Gold
zagotavlja do 500 predogledov e-pošte in 2.000.000 odprtih e-sporočil na mesec

(4) Silverpop Email Insights – Platinum

zagotavlja do 1.000 predogledov e-pošte in 5.000.000 odprtih e-sporočil na mesec

Če poleg tega naročnikove potrebe presegajo število predogledov e-pošte ali odprtih e-poštnih sporočil, ki jih zagotavlja kupljeni paket, lahko naročnik dodatno razširi količino, za katero ima pooblastila, in sicer tako, da kupi produkt IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview ali IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens, če je primerno.

q. IBM Silverpop Mobile Engage

naročnikom omogoča zbiranje podatkov iz aplikacij pametnih mobilnih telefonov in pošiljanje obvestil o potiskanju (kar med drugim vključuje iPhone, iPad in Android). Funkcionalnost vključuje zmožnost pošiljanja prilagojenih potisnih obvestil z dejanji, ki spodbujajo sodelovanje z naročnikovimi aplikacijami za pametne telefone. Zagotovljen je komplet za razvoj programske opreme, ki aplikaciji omogoča pošiljanje potisnih obvestil ter tudi registracijo naprave in pošiljanje dogodkov v Silverpop.

2. Opis zaščite

Ta storitev v oblaku je skladna z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, in vsemi dodatnimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe IBM-ovih načel glede zaščite podatkov in zasebnosti ne bodo zmanjšale stopnje varnosti storitve v oblaku.

Te storitve v oblaku so potrjeno skladne z načeli varnega pristana med ZDA in EU.

3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitev v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na razpoložljivost storitve v oblaku. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v treh delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek po pogodbi o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitev v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitev v oblaku, in ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uveljavil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitev v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 20 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitev v oblaku.

3.2 Ravni storitev

Razpoložljivost storitve v oblaku v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
99 %–99,949 %	2 %
98 %–98,999 %	5 %
97 %-97,999 %	10 %
Manj kot 97,000 %	20 %

* Če je naročnik storitev v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitev v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega

se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

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

Primer: skupaj 50 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 50 minut nerazpoložljivosti = 43.150 minut <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Skupaj 43.200 minut	= 2-odstotni dobropis za razpoložljivost za 99,884 % razpoložljivost v pogodbenem mesecu
---	---

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je na voljo prek e-pošte, spletnega sistema za podporo, klepeta v živo in telefona. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitve v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni časi med urami podpore
1	Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje, ali izpad kritičnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in pomeni nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba lastnosti ali funkcije storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in nima odločilnega vpliva na delovanje.	V roku 4 delovnih ur
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku 1 delovnega dne

5. Pooblastila in zaračunavanje

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitev v oblaku je na voljo na podlagi naslednje metrike zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- a. **Dostop** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Dostop je pravica za uporabo storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti eno samo pooblastilo za dostop, da lahko uporablja storitev v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- b. **Naslovljiva naprava** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Naslovljiva naprava je naprava, v kateri je nameščena aplikacija in jo lahko storitve v oblaku naslovijo. Vsaka namestitev aplikacije, ki jo lahko storitve v oblaku naslovijo, se šteje kot ločena naslovljiva naprava. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije številne naslovljivih naprav, ki jih javi storitev v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

- c. **Primerek aplikacije** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Pooblastilo za primerek aplikacije je zahtevano za vsak primerek aplikacije, ki je povezan s storitvijo v oblaku. Če ima aplikacija več komponent in vsaka od njih služi točno določenemu namenu in/ali bazi uporabnikov, pri čemer je vsako mogoče povezati s storitvijo v oblaku ali jo z njo upravljati, se vsaka takšna komponenta upošteva kot ločena aplikacija. Prav tako se preizkusno, razvojno, uprizoritveno in produkcijsko okolje aplikacije vsako posebej šteje kot ločen primerek aplikacije in mora imeti svoje pooblastilo. Če je v enem samem okolju več primerkov aplikacije, se vsak posebej šteje kot ločen primerek aplikacije in mora imeti svoje pooblastilo. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije število primerkov aplikacije, ki so povezani s storitvijo v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- d. **Pooblaščen uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti ločena, namenska pooblastila za vsakega edinstvenega pooblaščenega uporabnika, ki lahko dostopa do storitve v oblaku na katerikoli neposreden ali posreden način, prek kateregakoli sredstva (na primer prek multipleksirnega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika). Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije število pooblaščenih uporabnikov z dostopom do storitev v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- e. **Digitalno sporočilo** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Digitalno sporočilo je elektronska komunikacija, ki jo upravlja ali obdeluje storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije skupno število digitalnih sporočil, ki jih storitev v oblaku upravlja ali obdeluje med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- f. **Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Sodelovanje je sestavljeno iz strokovnih storitev in/ali storitev usposabljanja, povezanih s storitvijo v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.
- g. **Dogodek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Pooblastila za dogodke so osnovana na številu pojavov posameznega dogodka, ki je povezan z uporabo storitev v oblaku. Pooblastila za dogodke veljajo za storitve v oblaku in vrste dogodka ni mogoče menjati, izmenjati ali združiti z drugimi pooblastili za dogodke druge storitve v oblaku ali vrste dogodka. Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil, da z njimi pokrije vse dogodke, do katerih pride med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- h. **Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Primerek je dostop do posamezne konfiguracije storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek storitve v oblaku, do katerega je mogoče dostopati in ga uporabljati med meritvenim obdobjem, navedenim v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- i. **Identiteta ugleda** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Identiteta ugleda je kombinacija naslova IP in/ali domene, ki se uporablja za izboljšanje dostavljivosti e-pošte. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije število identitet ugleda, ustvarjenih za naročnika znotraj storitve v oblaku.
- j. **Tisoč zapisov baze podatkov** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Zapis baze podatkov je zbirka polj v bazi podatkov, ki se nanašajo na eno samo entiteto, in do katere je mogoče dostopati kot do ene same enote. Vsako pooblastilo za tisoč zapisov baze podatkov predstavlja tisoč zapisov baze podatkov. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za tisoč zapisov baze podatkov, ki jih ponudba storitve v oblaku upravlja ali obdeluje med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

5.2 Stroški nastavitve in stroški storitve na zahtevo

Stroški nastavitve bodo navedeni v transakcijskem dokumentu. IBM bo ob začetku zagotavljanja nastavitvenega dela zaračunal znesek nastavitve. Storitve na zahtevo bodo zaračunane v mesecu, ko naročnik uporabi možnost na zahtevo, in po ceni, navedeni v transakcijskem dokumentu.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup in IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup S to storitvijo se posodablja okolje storitev v oblaku za uporabo dodatne identitete ugleda nad količino, ki jo zagotavlja IBM Silverpop Engage.

- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup
S to storitvijo se posodablja okolje storitev v oblaku za integracijo primerka določenega primerka CRM z eno bazo podatkov Silverpop Engage.
- c. IBM Silverpop Additional Environment Setup in IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup
Ta storitev naročnikom zagotavlja dodatno organizacijo Silverpop Engage (neodvisno okolje, nastavljeno v storitvi Engage, običajno za namen dodajanja dodatnega podjetja ali oddelka).
- d. IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services
IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services združuje zagotavljanje pomoči pri postopku in svetovanje o produktu, ki sta zasnovana tako, da uporabnikom omogočata konfiguriranje in uporabo storitve IBM Silverpop Engage. Ta storitev zagotavlja do 15 ur oddaljenih storitev in se zahteva z začetno naročnino za IBM Silverpop Engage. Naročnikom je dodeljen svetovalec za uvajanje, ki jih vodi skozi postopek uvajanja s pomočjo številnih oddaljenih sestankov in posnetkov sej spletnega učenja. Storitve uvajanja vključujejo zagotavljanje pomoči pri postopku, konfiguracijo in nastavitvev, svetovanje o produktu ter vprašanja & odgovore.
- e. IBM Silverpop Engage Onboarding Services
IBM Silverpop Engage Onboarding Services združuje zagotavljanje pomoči pri postopku in svetovanje o produktu, ki sta zasnovana tako, da uporabnikom omogočata konfiguriranje in uporabo storitve IBM Silverpop Engage. Ta storitev zagotavlja do 30 ur oddaljenih storitev in se zahteva z začetno naročnino za IBM Silverpop Engage. Naročnikom je dodeljen svetovalec za uvajanje, ki jih vodi skozi postopek uvajanja s pomočjo številnih oddaljenih sestankov in posnetkov sej spletnega učenja. Storitve uvajanja vključujejo zagotavljanje pomoči pri postopku, konfiguracijo in nastavitvev, svetovanje o produktu ter vprašanja & odgovore.
- f. IBM Silverpop Engage Mobile Onboarding
Silverpop Engage Mobile Onboarding Services je izbirna ponudba za naročnike Silverpop Engage, ki želijo izkoristiti prednosti funkcije Mobile Push. Ta ponudba zagotavlja do 35 ur oddaljenih storitev, ki vključujejo dejavnosti, kot so nastavitvev, svetovanje, začetno uvajanje potisnih obvestil in preizkušanje sprejemljivosti. Ta storitev uvajanja je na voljo tudi naročnikom ponudb IBM Marketing Cloud Standard in IBM Marketing Cloud B2B Standard.
- g. IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) Setup in IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) On Demand Setup
Ta storitev zagotavlja en dan usposabljanja Silverpop Engage. Posamezen dan vključuje do osem ur predavanj in prakse (vključno z več kratkimi premori in enournim premorom za kosilo). Dnevni red je mogoče prilagoditi tako, da zajema teme, ki naročnika zanimajo. Usposabljanje se izvaja prek okolja spletnega seminarja ali na lokaciji, ki jo odobri IBM.
- h. IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) Setup in IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) On Demand Setup
Ta storitev zagotavlja 8 ur v enem (1) dnevu za usposabljanje za Silverpop Engage v prostorih naročnika. Posamezen dan vključuje do osem ur predavanj in prakse (vključno z več kratkimi premori in enournim premorom za kosilo). Dnevni red je mogoče prilagoditi tako, da zajema teme, ki naročnika zanimajo. Potni stroški niso vključeni in bodo zaračunani ločeno v dogovoru o obsegu del.
- i. IBM Silverpop Fast Start Setup
Ta storitev zagotavlja do 15 ur oddaljenega svetovanja o produktu za naročnike, ki se uvajajo v ponudbo v Silverpop Engage. To zagotavlja začetno nastavitvev in podaljšano usposabljanje v obliki načrtovanih srečanj o različnih temah, med katerimi so: oskrba, dobavljivost/ spodbujanje odziva strank (ramp-up), začetno nalaganje podatkov, začetno e-poštno pošiljanje, vnaprej pripravljeno poročanje in omogočanje dodatne napredne funkcije Silverpop Engage za kar najboljšo prilagoditev naročnikovim potrebam. Ure morajo biti uporabljene v prvih 90-ih dneh po začetni namestitvi okolja Silverpop.
- j. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup
Ta storitev zagotavlja do 30 ur oddaljenega svetovanja o produktu za uvajanje naročnika v Silverpop Engage. To zagotavlja začetno nastavitvev in podaljšano usposabljanje v obliki

načrtovanih srečanj o različnih temah, med katerimi so: oskrba, dobavljivost/ spodbujanje odziva strank (ramp-up), začetno nalaganje podatkov, začetno e-poštno pošiljanje, vnaprej pripravljeno poročanje in omogočanje dodatne napredne funkcije Silverpop Engage za kar najboljšo prilagoditev naročnikovim potrebam. Ure na podlagi programa morajo biti uporabljene v prvih 90-ih dneh po začetni namestitvi okolja Silverpop.

k. IBM Silverpop Customer Enablement Setup

Ta storitev zagotavlja do 300 ur oddaljenega svetovanja o produktu in tehničnega svetovanja, svetovanja o dobrih praksah in vodstvo glede priporočene uporabe rešitve IBM Silverpop Engage. To vključuje odkrivanje, razvoj projektnega načrta in načrta virov, svetovanje, načrtovanje in zasnovano integracije, ter vodenje dokumentacije in projektov v skladu z dogovorom z naročnikom. Ta storitev zagotavlja dodatnih 50 ur oddaljeno upravljanih storitev, kar vključuje uvoz seznama in e-poštnega gradiva, upravljanje segmentacije, izdelavo modela točkovanja, pripravo in konfiguriranje sredstev, razmestitev kampanje, poročanje in druge dejavnosti na podlagi produkta v imenu naročnika. Standardni čas obdelave v rešitvi Silverpop za upravljane storitve je 5 delovnih dni za standardne posamezne e-poštne dogodke. Nekatere dejavnosti morda zahtevajo daljše produkcijske cikle. To storitev je treba porabiti v 12 mesecih po njenem nakupu.

l. IBM Silverpop Managed Enablement Setup

Ta storitev zagotavlja do 150 ur oddaljenega svetovanja o produktu in tehničnega svetovanja, svetovanja o dobrih praksah in vodstvo glede priporočene uporabe rešitve IBM Silverpop Engage. To vključuje odkrivanje, razvoj projektnega načrta in načrta virov, svetovanje, načrtovanje in zasnovano integracije, ter vodenje dokumentacije in projektov v skladu z dogovorom z naročnikom. Ta storitev zagotavlja dodatnih 250 ur oddaljeno upravljanih storitev, kar vključuje uvoz seznama in e-poštnega gradiva, upravljanje segmentacije, izdelavo modela točkovanja, pripravo in konfiguriranje sredstev, razmestitev kampanje, poročanje in druge dejavnosti na podlagi produkta v imenu naročnika. Standardni čas obdelave v rešitvi Silverpop za upravljane storitve je 5 delovnih dni za standardne posamezne e-poštne dogodke. Nekatere dejavnosti morda zahtevajo daljše produkcijske cikle. To storitev je treba porabiti v 12 mesecih po njenem nakupu.

m. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup

Ta storitev zagotavlja do 75 ur oddaljenega svetovanja o produktu in tehničnega svetovanja, svetovanja o dobrih praksah in vodstvo glede priporočene uporabe rešitve IBM Silverpop Engage. To lahko vključuje odkrivanje, razvoj projektnega načrta in načrta virov, svetovanje, načrtovanje in zasnovano integracije ter, vodenje dokumentacije in projektov v skladu z dogovorom z naročnikom. To storitev je treba porabiti v 6 mesecih po njenem nakupu.

n. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup

Ta storitev zagotavlja do 175 ur oddaljenega svetovanja o produktu in tehničnega svetovanja, svetovanja o dobrih praksah in vodstvo glede priporočene uporabe rešitve IBM Silverpop Engage. To lahko vključuje odkrivanje, razvoj projektnega načrta in načrta virov, svetovanje, načrtovanje in zasnovano integracije ter, vodenje dokumentacije in projektov v skladu z dogovorom z naročnikom. To storitev je treba porabiti v 12 mesecih po njenem nakupu.

o. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup

Ta storitev zagotavlja do 300 ur oddaljenega svetovanja o produktu in tehničnega svetovanja, svetovanja o dobrih praksah in vodstvo glede priporočene uporabe rešitve IBM Silverpop Engage. To lahko vključuje odkrivanje, razvoj projektnega načrta in načrta virov, svetovanje, načrtovanje in zasnovano integracije ter, vodenje dokumentacije in projektov v skladu z dogovorom z naročnikom. To storitev je treba porabiti v 12 mesecih po njenem nakupu.

p. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup

Ta storitev zagotavlja do 50 ur oddaljeno upravljanih storitev, kar vključuje uvoz seznama in e-poštnega gradiva, upravljanje segmentacije, izdelavo modela točkovanja, pripravo in konfiguriranjem sredstev, razmestitev kampanje, poročanje in druge dejavnosti na podlagi produkta v imenu naročnika. Standardni čas obdelave v rešitvi Silverpop za upravljane storitve je 5 delovnih dni za standardne posamezne e-poštne dogodke. Nekatere dejavnosti morda zahtevajo daljše produkcijske cikle. To storitev je treba porabiti v 6 mesecih po njenem nakupu.

- q. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup
Ta storitev zagotavlja do 150 ur oddaljeno upravljanih storitev, kar vključuje uvoz seznama in e-poštnega gradiva, upravljanje segmentacije, izdelavo modela točkovanja, pripravo in konfiguriranje sredstev, razmestitev kampanje, poročanje in druge dejavnosti na podlagi produkta v imenu naročnika. Standardni čas obdelave v rešitvi Silverpop za upravljane storitve je 5 delovnih dni za standardne posamezne e-poštne dogodke. Nekatere dejavnosti morda zahtevajo daljše produkcijske cikle. To storitev je treba porabiti v 12 mesecih po njenem nakupu.
- r. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup
Ta storitev zagotavlja do 250 ur oddaljeno upravljanih storitev, kar vključuje uvoz seznama in e-poštnega gradiva, upravljanje segmentacije, izdelavo modela točkovanja, pripravo in konfiguriranjem sredstev, razmestitev kampanje, poročanje in druge dejavnosti na podlagi produkta v imenu naročnika. Standardni čas obdelave v rešitvi Silverpop za upravljane storitve je 5 delovnih dni za standardne posamezne e-poštne dogodke. Nekatere dejavnosti morda zahtevajo daljše produkcijske cikle. To storitev je treba porabiti v 12 mesecih po njenem nakupu.
- s. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup in IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup
Ta storitev zagotavlja 1 uro strateškega telefonskega pogovora s strokovnjakom na področju dostavljivosti, do 25 ur upravljanih storitev na daljavo v obdobju 30 dni za spodbujanje odziva strank ("ramp up") za en sam IP-naslov, ki ga uporablja storitev IBM Silverpop Engage, in 1 uro poročanja v telefonskem pogovoru s strokovnjakom na področju dostavljivosti. Za namen izgrajevanja ugleda sta dovoljeni do dve e-poštni sporočili, ki nista kritični in nista tesno vezani na časovno obdobje (zahtevana je vsebina za e-poštno pošiljanje, ki je samozadostna in je pripravljena za obliko zapisa HTML). Ta storitev ne jamči uvrstitve na beli seznam ali uspeha IP spodbujanja odziva strank ("ramp up"), saj je to odvisno od mnogih zunanjih dejavnikov.
- t. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services
Ta storitev zagotavlja do 15 ur oddaljenega svetovanja o produktu, ki vključuje: zagotavljanje mobilnega računa; usposabljanje s področja mobilnih funkcij za tržnike, največ eno uro usposabljanja s področja uvajanja za razvijalce; vprašanja in odgovore prek e-pošte, telefona ali na sestankih. To storitev je treba porabiti v 90 dneh po njenem nakupu.
- u. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services
Ta storitev zagotavlja kombinacijo naslednjega: do 20 ur odgovarjanja na vprašanja prek e-pošte ali telefona, začetni cikel preizkušanja sprejemljivosti uvajanja potisnih obvestil za katerikoli dve napravi lastni aplikaciji, ki uporabljata storitve obveščanja Android ali iOS, največ eno uro oddaljenega usposabljanja za delo s konzolo za tržnike in usposabljanja za uvajanje za razvijalce. To storitev je treba porabiti v 90 dneh po njenem nakupu.
- v. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services
Ta storitev zagotavlja kombinacijo naslednjega: do 30 ur odgovarjanja na vprašanja prek e-pošte ali telefona, izbirne tedenske 30-minutne sestanke, začetni cikel preizkušanja sprejemljivosti uvajanja potisnih obvestil za katerekoli štiri naprave lastne aplikacije, ki uporabljajo storitve obveščanja Android ali iOS, do dve uri strateških storitev kampanje potisnih obvestil, največ eno podporo integracije programske opreme z IBM-ovo programsko opremo ali programsko opremo drugega ponudnika, združljivo s produktom IBM Silverpop Engage Mobile. To storitev je treba porabiti v 90 dneh po njenem nakupu.

5.3 Delni mesečni stroški

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

5.4 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitev v oblaku med meritvenim obdobjem presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, se naročniku zaračuna presežek, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu.

Za storitev v oblaku z metriko zaračunavanja digitalno sporočilo bo IBM izstavil naročniku račun na podlagi izbrane pogostosti zaračunavanja za pooblastila za digitalno sporočilo, ki jih naroči naročnik. Dejanska uporaba bo merjena in presežki bodo zapadli v plačilo, če bo dejanska uporaba sporočil

presejala skupno število pooblaščenih sporočil v zbirni obliki za do 12 mesečnih meritvenih obdobj med naročniškim obdobjem.

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

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

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

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

a. 1. primer:

Naročnik ima 12-mesečno naročniško obdobje in je pridobil en milijon digitalnih sporočil na mesec. Če naročnik pošlje več kot 12 milijonov digitalnih sporočil pred zaključkom 12-mesečnega naročniškega obdobja, bo naslednji mesec prejel račun za presežno količino in vsa uporaba bo v prihodnjih mesecih zaračunana za nazaj vse do konca naročniškega obdobja.

b. 2. primer:

Naročnik ima triletno naročniško obdobje in je pridobil en milijon digitalnih sporočil na mesec. Če naročnik pošlje več kot 12 milijonov digitalnih sporočil pred zaključkom prvega 12-mesečnega obdobja, bo naslednji mesec prejel račun za presežno količino in vso uporabo do konca 12-mesečnega obdobja. Na koncu vsakega 12-mesečnega obdobja bo števec porabe ponastavljen. Če naročnik pošlje več kot 12 milijonov digitalnih sporočil pred zaključkom naslednjega 12-mesečnega obdobja, bo naslednji mesec prejel račun za presežno količino in vsa uporaba v prihodnjih mesecih bo zaračunana za nazaj, dokler se ne ponastavi števec uporabe oziroma do konca preostanka naročniškega obdobja.

6. Naročnina za redne storitve

6.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

Ta storitev je namenjena naročnikom samopostrežnih storitev na hitro rastočih ali srednjih trgih, ki želijo vzpostaviti trdne temelje in prakse. Ta ponudba je 12-mesečni program dela s svetovalcem Silverpop. Ni namenjena projektnemu delu, temveč trajnemu strukturiranemu usposabljanju in učenju, ki ga izvaja svetovalec Silverpop. Storitve ne bo preseгла 4 ure na mesec.

6.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

Ta storitev je namenjena naročnikom samopostrežnih storitev na hitro rastočih ali srednjih trgih, ki želijo spodbuditi svoje zmožnosti e-poštnega trženja in znanje o njem. Ta ponudba je 12-mesečni program dela s svetovalcem Silverpop. Ni namenjena projektnemu delu, temveč trajnemu strukturiranemu usposabljanju in učenju, ki ga izvaja svetovalec Silverpop. Storitve ne bo preseгла 7 ur na mesec.

6.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

To storitev bo zagotovil svetovalec Silverpop, da omogoči partnerje. Namen je zagotoviti usposabljanje glede produkta, s katerim bo mogoče spodbuditi uporabo avtomatiziranih zmožnosti in praks trženja. Ta ponudba je 12-mesečni program, ki vključuje ure, dodeljene za pomoč partnerjem v naročnikovih projektih. Ni namenjena projektnemu delu, temveč trajnemu strukturiranemu usposabljanju in učenju, ki ga izvaja svetovalec Silverpop. Storitve ne bo preseгла 12 ur na mesec.

6.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

Ta storitev zagotavlja do 15 ur (skupno na leto) odgovarjanja na vprašanja po e-pošti ali telefonu.

6.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

Ta storitev zagotavlja kombinacijo naslednjega: do 30 ur (skupaj na leto) odgovarjanja na vprašanja po e-pošti ali telefonu, največ dva dodatna cikla preizkušanja sprejemljivosti uvajanja potisnih obvestil na leto, do 5 ur (skupaj na leto) za usmeritve o uporabi konzole in splošne potisne strategije.

6.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Ta storitev zagotavlja kombinacijo naslednjega: do 40 ur (skupaj na leto) odgovarjanja na vprašanja po e-pošti ali telefonu, največ štiri cikle preizkušanja sprejemljivosti uvajanja potisnih obvestil na leto, prednostni odziv na zahtevke za podporo, največ dve uri (skupaj na leto) podpore oz. svetovanja za sezonsko trženje, do 10 ur (skupaj na leto) za usmeritve o uporabi konzole in splošne potisne strategije, izbirne tedenske 30-minutne sestanke glede ključnih indikatorjev zmogljivosti in kratkoročne ter dolgoročne cilje aplikacij/potisnih obvestil.

7. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, opisanih v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitev v oblaku podaljša samodejno, se nadaljuje na podlagi neprekinjene uporabe ali se konča ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitev v oblaku samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Za neprekinjeno uporabo bodo storitve v oblaku še naprej na voljo mesec za mesecem, dokler naročnik pisno ne odpove storitve z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takega 90-dnevnega obdobja bo storitev v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

8. Podporna programska oprema

Ta storitev v oblaku vključuje podporno programsko opremo, ki se sme uporabljati le v povezavi z naročnikovo uporabo storitve v oblaku in le v času trajanja storitve v oblaku.

9. Splošno

9.1 Distribucijski sezname

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

9.2 Nadaljnja prodaja ni dovoljena

Naročnik ne bo nadalje prodal storitve v oblaku ali zagotovil tretjim osebam (razen zaposlenim ali podizvajalcem, ki delajo v imenu naročnika) dostopa do storitve v oblaku brez IBM-ovega predhodnega pisnega soglasja.

9.3 Shranjevanje podatkov

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

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

9.4 Obvestila glede programske kode drugih ponudnikov

Te storitve v oblaku vključujejo naslednjo programsko opremo, ki ne sme biti uporabljena za zlonamerna dejanja: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson in packtag.

9.5 Različice, ki niso v angleškem jeziku

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

9.6 Storitve nastavitve usposabljanja pod vodstvom predavatelja

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

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

9.6.1 Naročnikove dolžnosti

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

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