

IBM Marketing Cloud

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

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

IBM Marketing Cloud to platforma marketingu cyfrowego oparta na modelu przetwarzania w chmurze, która umożliwia wykorzystanie danych na temat klientów i wyników analiz oraz zautomatyzowanie interakcji obejmujących wiele kanałów. Usługa IBM Marketing Cloud obejmuje przedstawione poniżej pakiety i usługi oparte na rozwiązaniach. Poszczególne elementy oferty są dostosowane do konkretnych potrzeb marketerów, co upraszcza dokonywanie zakupów.

- IBM Marketing Cloud Standard – umożliwia marketerom lepsze poznawanie zachowań odbiorców i tworzenie spersonalizowanych form interakcji, które pozwalają skuteczniej przyciągać klientów.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – umożliwia marketerom rejestrowanie i klasyfikowanie potencjalnych klientów oraz rozwijanie relacji z nimi w celu lepszego dopasowania działań marketingowych do procesu sprzedaży, co przekłada się na zwiększenie przychodów.
- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning – umożliwia marketerom tworzenie budżetów i planów za pomocą aplikacji, która łączy się z systemami marketingowymi i finansowymi oraz systemami zarządzania relacjami z klientami.

1.1 IBM Marketing Cloud Standard

W ramach subskrypcji usługi IBM Marketing Cloud Standard oferowane są następujące możliwości:

- Baza danych marketingowych: Baza ta umożliwia zgromadzenie w jednym miejscu obszernych danych na temat klientów i wykorzystanie tych danych do prowadzenia zautomatyzowanych kampanii oraz nawiązywania spersonalizowanych kontaktów.
- Segmentacja: Funkcja ta umożliwia korzystanie z danych behawioralnych, profili, informacji o preferencjach klientów i innych danych do badania i zawężania grup docelowych. Zapytania związane z segmentacją można opcjonalnie integrować ze strategiami marketingowymi przedsiębiorstwa w celu tworzenia atrakcyjnej, spersonalizowanej treści przeznaczonej dla odbiorców docelowych.
- Narzędzie do tworzenia treści: Intuicyjny edytor z interfejsem WWW umożliwia tworzenie i edycję treści w aplikacji, w tym korzystanie z funkcji śledzenia odsyłaczy, personalizacji, tworzenia dynamicznej treści itd. metodą „wskaz i kliknij”.
- Dynamiczna treść: Za pomocą intuicyjnego interfejsu typu „wskaz i kliknij” użytkownicy mogą wpisywać informacje dostosowane do specyfiki poszczególnych klientów bezpośrednio w treści wiadomości.
- Testowanie A/B: Funkcja ta umożliwia wysyłanie testowych wiadomości e-mail w celu sprawdzenia tematu, nazwy nadawcy lub elementów treści. W ten sposób można ustalić, który element wywołuje najlepszą reakcję, a następnie wysłać do osób z listy kontaktów wiadomości e-mail pozwalające uzyskać najlepsze rezultaty.
- E-mail: Usługa umożliwia tworzenie i wysyłanie wiadomości e-mail zawierających treść dostosowaną do sytuacji i atrakcyjną dla odbiorców.
- Wysyłanie do urządzeń mobilnych metodą „push”: Funkcja ta umożliwia dostarczanie spersonalizowanych wiadomości poprzez scalenie danych z aplikacji do urządzeń mobilnych z informacjami zawartymi w rozbudowanych profilach klientów.
- Udostępnianie w serwisach społecznościowych: Funkcja ta umożliwia udostępnianie wiadomości e-mail zawierających treści marketingowe w serwisach społecznościowych i tworzenie szczegółowych raportów na temat uzyskanych wyników.
- Strona docelowa: Funkcja ta umożliwia tworzenie stron dostosowanych do konkretnych kampanii oraz niestandardowych formularzy WWW metodą „wskaz i kliknij”.

- Analiza behawioralna: Narzędzie to umożliwia przetwarzanie wyników kampanii mailingowych w celu rozpoznania trendów i wskazania docelowych segmentów klientów. Użytkownicy mogą definiować segmenty klientów i wybierać wskaźniki służące do tworzenia raportów opartych na tabelach krzyżowych i innych raportów tabelarycznych, a następnie modyfikować raporty poprzez dodawanie i usuwanie pól, zmienianie wskaźników oraz sortowanie i porządkowanie kolumn.
- Raporty z kampanii: Funkcja ta umożliwia tworzenie zbiorczych i szczegółowych raportów na temat wiadomości e-mail wysyłanych do klientów. W raportach można uwzględniać wskaźniki dotyczące między innymi liczby otwartych wiadomości, liczby konwersji, zawartości multimedialnej czy liczby przesłanych dalej wiadomości. Dostępne są również dane zapisu kliknięć.
- Email Insights: Usługa ta umożliwia użytkownikom wyświetlanie wyglądu i zachowania wiadomości e-mail w różnych klientach poczty elektronicznej oraz śledzenie danych o stosowanych klientach pocztowych w obrębie wielu list adresatów w celu optymalnego dostosowania programów realizowanych za pośrednictwem poczty elektronicznej do urządzeń i klientów poczty używanych przez klientów. Subskrypcja obejmuje 200 000 otwarć wiadomości e-mail. Za każdym razem, gdy odbiorca otrzyma od Klienta wiadomość i ją otworzy, rejestrowane jest zdarzenie „otwarto wiadomość e-mail”. Ponadto subskrypcja obejmuje 50 podglądów wiadomości e-mail. Za każdym razem, gdy Klient prześle szablon e-mail do dalszego podglądu w tym składniku, rejestrowane jest zdarzenie „podgląd wiadomości e-mail”. Usługa Email Insights obejmuje komponenty technologiczne dostarczone przez firmę Litmus. Ponadto jeśli potrzeby Klienta przewyższą liczbę zdarzeń podglądu i otwarcia wiadomości e-mail dostępnych w ramach nabytego pakietu, Klient może rozszerzyć te uprawnienia, dokupując składnik IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens (dodatkowe otwarcia wiadomości e-mail) w pakietach po 100 000 zdarzeń.
- IBM Marketing Cloud Orientation to podstawowy pakiet szkoleniowy związany z usługą IBM Marketing Cloud. Obejmuje on ogólny opis funkcji i możliwości usługi Marketing Cloud oraz wprowadzenie do modelu nawiązywania aktywnych relacji z klientami (Customer Engagement Model). Pakiet wprowadzający jest objęty początkową subskrypcją usługi Marketing Cloud. Należy z niego skorzystać przez rozpoczęciem korzystania z wymaganej usługi wdrażania. Pakiet ten (udostępniany jako oferta samoobsługowa) zawiera nagrania wideo i zapisy sesji internetowych.

Opłaty za subskrypcję niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze obejmują następujące pozycje:

- 5 (pięciu) autoryzowanych użytkowników;
- 10 (dziesięć) aktywnych programów;
- 250 tys. interakcji marketingowych, które obejmują wiadomości e-mail i wiadomości wysyłane do urządzeń mobilnych metodą „push” (jeśli są wymagane dodatkowe interakcje marketingowe, Klient musi nabyć uprawnienia do usługi IBM Marketing Cloud Standard – Additional Marketing Interactions, które są dostępne w pakietach po 1000 Zdarzeń);
- 200 tys. otwarć wiadomości w ramach usługi Email Insights.

1.2 IBM Marketing Cloud B2B Standard

W ramach subskrypcji usługi IBM Marketing Cloud B2B Standard oferowane są następujące możliwości:

- Wszystkie opcje usługi IBM Marketing Cloud Standard.
- Automatyzacja działań marketingowych.
- Rozwijanie relacji z potencjalnymi klientami: Funkcja ta umożliwia tworzenie kampanii marketingowych za pośrednictwem wizualnego narzędzia do tworzenia kampanii oraz automatyczne wysyłanie wiadomości lub przekierowywanie potencjalnych klientów do programu rozwijania relacji w przypadku przejścia na określoną stronę lub wykonania określonej czynności.
- Jednolity model wartościowania: Opcja ta umożliwia wartościowanie dotychczasowych i potencjalnych klientów na podstawie kryteriów nabywczych i demograficznych oraz zachowań (takich jak odwiedziny w serwisach WWW, przesyłanie formularzy i kontakty za pośrednictwem wiadomości) bądź na podstawie parametrów czasowych, takich jak częstotliwość wizyt i data ostatniej wizyty. W oparciu o uzyskane wyniki mechanizmy automatyzacji marketingu kierują dotychczasowych i potencjalnych klientów w odpowiednie miejsce w celu podjęcia dalszych działań.
- Formularze progresywne: Funkcja ta pozwala zmniejszyć liczbę klientów rezygnujących z wypełnienia formularzy poprzez stopniowe budowanie profilu za pomocą progresywnych formularzy WWW, w których przy każdej wizycie w serwisie internetowym lub na stronie docelowej wyświetlane są inne pytania.

- Śledzenie zachowań na platformach cyfrowych: funkcja ta umożliwi monitorowanie kontaktów między odbiorcami a Klientem w Internecie przy użyciu kalkulatorów, rozmów sieciowych, przycisków w serwisach społecznościowych itd. Niestandardowe metody śledzenia w sieci WWW pozwalają skierować odbiorcę do programu marketingowego lub objąć go modelem wartościowania na podstawie zachowań.
- Integracja z systemami CRM: usługę można integrować z systemami zarządzania relacjami z klientami (CRM) innych firm, w tym systemami Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, NetSuite i Sugar CRM.

Opłaty za subskrypcję niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze obejmują następujące pozycje:

- 5 (pięciu) autoryzowanych użytkowników;
- 10 (dziesięć) aktywnych programów;
- 1 (jeden) model wartościowania;
- 50 000 rekordów bazy danych;
- 200 tys. otwarć wiadomości w ramach usługi Email Insights.

1.3 IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning

Usługa Marketing Cloud – Budget and Expense Planning działa w oparciu o technologię partnera IBM, firmy Allocadia. Usługa może być nabywana do użytku razem z usługą Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, IBM Silverpop Engage lub IBM Campaign. W ramach subskrypcji usługi IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning oferowane są następujące możliwości:

- Planowanie: Usługa umożliwia tworzenie i współużytkowanie planów pozwalających dopasowywać strategię przedsiębiorstwa do rzeczywistych potrzeb, prognozować zwrot z inwestycji i przewidywać wpływ podejmowanych działań na przychody.
- Budżetowanie: Usługa umożliwia tworzenie budżetów globalnych w dowolnej walucie i zarządzanie nimi bez korzystania z niewygodnych, niepowiązanych ze sobą arkuszy kalkulacyjnych (tworzonych na szczeblu globalnym lub regionalnym lub na poziomie określonych produktów).
- Realizacja: Usługa umożliwia wizualizowanie, analizowanie i optymalizowanie wydatków oraz podejmowanie trafniejszych decyzji dzięki powiązaniu planów i budżetów z danymi dotyczącymi zarządzania relacjami z klientami oraz danymi finansowymi i marketingowymi.

Opłata za subskrypcję niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze obejmuje następujące pozycje:

- 5 (pięciu) Autoryzowanych Użytkowników;
- 1 (jeden) moduł Connector.

Jeśli Klient potrzebuje dodatkowych uprawnień dla Autoryzowanych Użytkowników, które wykraczają poza uprawnienia przysługujące mu w ramach usługi podstawowej, istnieje możliwość zakupu opcji IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users. Jeśli Klient potrzebuje dodatkowych modułów Connector do użytku z usługą podstawową, może nabyć opcję IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Connector.

1.4 Usługi konfigurowania

- IBM Marketing Cloud Standard – Onboarding Services to rozwiązanie łączące funkcje udostępniania usług ze szkoleniami, umożliwiające użytkownikom skonfigurowanie i użytkowanie elementów dostępnych w ramach usługi Marketing Cloud Standard. Usługa ta (świadczona zdalnie) musi zostać wykupiona razem z początkową subskrypcją usługi Marketing Cloud. Klientowi przydzielany jest konsultant ds. wdrażania, który udziela wskazówek niezbędnych do przeprowadzenia procesu wdrażania w ramach cyklu spotkań zdalnych i nagranych sesji szkoleń internetowych. Usługi wdrażania obejmują udostępnianie i konfigurowanie usługi podstawowej, przeprowadzanie szkoleń oraz udzielanie odpowiedzi na pytania.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Onboarding Services to rozwiązanie łączące funkcje udostępniania usługi ze szkoleniami, umożliwiające użytkownikom skonfigurowanie i użytkowanie elementów dostępnych w ramach usługi Marketing Cloud B2B Standard. Usługa ta (świadczona zdalnie) musi zostać wykupiona razem z początkową subskrypcją usługi Marketing Cloud B2B Standard. Klientowi przydzielany jest konsultant ds. wdrażania, który udziela wskazówek niezbędnych do przeprowadzenia procesu wdrażania w ramach cyklu spotkań zdalnych i nagranych

sesji szkoleń internetowych. Usługi wdrażania obejmują udostępnianie i konfigurowanie usługi podstawowej, przeprowadzanie szkoleń oraz udzielanie odpowiedzi na pytania.

- Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services to usługa szkoleniowa umożliwiająca użytkownikom skonfigurowanie i użytkowanie elementów dostępnych w ramach usługi IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning. Usługa ta (świadczona zdalnie) musi zostać wykupiona przy zakupie usługi IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users. Klientowi przydzielany jest konsultant ds. szkolenia, który udziela wskazówek niezbędnych do korzystania z rozszerzonych raportów i dostosowywania paneli kontrolnych w ramach cyklu spotkań zdalnych i nagranych sesji szkoleń internetowych. Usługi wdrażania obejmują udostępnianie i konfigurowanie usługi podstawowej, przeprowadzanie szkoleń oraz udzielanie odpowiedzi na pytania.

2. Opis zabezpieczeń

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

3. Umowa dotycząca Poziomu Usług

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

3.1 Uznania z tytułu Dostępności

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

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

3.2 Poziomy Usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
99% — 99,949%	2%
98% — 98,999%	5%

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
97% — 97,999%	10%
Mniej niż 97,000%	20%

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

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

Przykład: łączny czas trwania Przestoju w miesiącu obowiązywania umowy = 50 minut

43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązywania umowy - 50 minut Przestoju = 42 150 minut	= 2% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 99,884% w miesiącu obowiązywania umowy
łącznie 43 200 minut	

4. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do tej Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej, elektronicznego systemu wsparcia, rozmowy sieciowej oraz telefonicznie. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji w trakcie godzin objętych wsparciem
1	Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług: Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W 1 godzinę
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub żądanie nietechniczne	W 1 dzień roboczy

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Dostęp**. Dostęp oznacza prawo do używania Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać pojedyncze uprawnienie do Dostępu, aby móc korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) Klienta lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Zdarzenie**. Uprawnienia wynikające ze Zdarzeń są oparte na liczbie wystąpień określonego Zdarzenia związanego z użyciem Usługi Przetwarzania w Chmurze. Uprawnienia wynikające ze Zdarzeń są specyficzne dla Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie można wymieniać, zamieniać ani łączyć typów zdarzeń z innymi takimi uprawnieniami dotyczącymi innej Usługi Przetwarzania w Chmurze lub innego typu zdarzenia. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Zdarzenia, które ma miejsce w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- c. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Autoryzowany Użytkownik**. Klient musi uzyskać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego unikalnego Autoryzowanego Użytkownika, który otrzymuje dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Ponadto Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Autoryzowanych Użytkowników otrzymujących dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- d. Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest **Przedsięwzięcie**. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę wszystkich Przedsięwzięć.
- e. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Połączenie**. Połączenie to łączy lub powiązuje między bazą danych, aplikacją, serwerem lub innym typem urządzenia a Usługą Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Połączeń nawiązywanych z Usługą Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym.
- f. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Rekord Bazy Danych**. Rekord Bazy Danych to zbiór pól w bazie, które dotyczą jednego podmiotu i są dostępne jako pojedyncza całość. Każde uprawnienie do Tysiąca Rekordów Bazy Danych odpowiada jednemu tysiącowi takich rekordów. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Tysięcy Rekordów Bazy Danych przetwarzanych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

5.2 Opłaty wstępne

Początkowa jednorazowa opłata konfiguracyjna będzie pobierana według stawki i okresu rozliczeniowego określonych w Dokumencie Transakcyjnym. Zależnie od wybranej podstawowej Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient musi skorzystać z odpowiedniej obowiązkowej usługi konfigurowania, która umożliwi mu rozpoczęcie pracy z wybraną Usługą Przetwarzania w Chmurze. Dostępne są następujące usługi konfigurowania:

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services Engagement One-Time Set Up
- IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services Engagement One-Time Set Up

W przypadku zamówienia uprawnień dla Autoryzowanych Użytkowników w ramach usługi IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users opłata za następującą usługę konfigurowania będzie pobierana według stawki i okresu rozliczeniowego określonych w Dokumencie Transakcyjnym:

- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Onboarding Services Engagement Set Up

5.3 Opłaty za niepełne miesiące

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

5.4 Opłaty za przekroczenie limitu

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

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

Jeśli Okres Subskrypcji jest dłuższy niż 12 miesięcy, to łączna liczba uprawnień będzie obliczana na podstawie dwunastu miesięcznych okresów pomiarowych. Po upływie dwunastego miesięcznego okresu pomiarowego łączna liczba uprawnień jest zerowana. Opłaty za przekroczenie limitu za 12 następujących miesięcznych okresów pomiarowych będą naliczane dopiero wtedy, gdy liczba rzeczywiście wykorzystanych interakcji przekroczy wartość, do której Klient ma uprawnienia w tych 12 okresach.

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

Jeśli Okres Subskrypcji jest krótszy niż 12 miesięcy lub jeśli do końca Okresu Subskrypcji pozostało mniej niż 12 miesięcznych okresów rozliczeniowych, to jako łączna liczba uprawnień do interakcji stosowana będzie liczba miesięcznych uprawnień pozostałych w ramach subskrypcji.

a. Przykład 1:

Okres Subskrypcji wynosi 12 miesięcy, a Klient nabył uprawnienia dla 10 dodatkowych Autoryzowanych Użytkowników w ramach usługi IBM Marketing Cloud – Additional User. Jeśli Klient aktywuje więcej niż 10 Autoryzowanych Użytkowników przed końcem 12-miesięcznego Okresu Subskrypcji, to w następnym miesiącu otrzyma fakturę za przekroczenie limitu, a wszystkie aktywacje Autoryzowanych Użytkowników wykorzystane w następnym miesiącach będą fakturowane z dołu do końca Okresu Subskrypcji.

b. Przykład 2:

Okres Subskrypcji wynosi trzy lata, a Klient nabył uprawnienia dla 10 dodatkowych Autoryzowanych Użytkowników w ramach usługi IBM Marketing Cloud – Additional User. Jeśli Klient aktywuje więcej niż 10 Autoryzowanych Użytkowników przed końcem pierwszego 12-miesięcznego okresu, to w następnym miesiącu otrzyma fakturę za przekroczenie limitu i wszystkie aktywacje Autoryzowanych Użytkowników wykorzystane do końca tego 12-miesięcznego okresu. Na koniec każdego 12-miesięcznego okresu poziom używania zostanie wyzerowany. Jeśli Klient aktywuje więcej niż 10 Autoryzowanych Użytkowników przed końcem następnego 12-miesięcznego okresu, to w następnym miesiącu otrzyma fakturę za przekroczenie limitu, a wszystkie aktywacje Autoryzowanych Użytkowników wykorzystane w kolejnych miesiącach będą fakturowane z dołu do chwili wyzerowania poziomu używania lub do końca Okresu Subskrypcji.

5.5 Opłaty za używanie

Klient może korzystać z usług IBM Marketing Cloud Standard (jednostka miary: 1000 Zdarzeń), IBM Marketing Cloud B2B Standard (jednostka miary: 10 000 Rekordów Bazy Danych) i IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens (jednostka miary: 100 000 Zdarzeń) na zasadzie opłaty za faktyczne używanie. Klient zostanie obciążony opłatą za określoną liczbę Zdarzeń lub Rekordów Bazy Danych (stosownie do okoliczności) wykorzystanych w danym miesiącu według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

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

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

7. Oprogramowanie Pomocnicze

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

8. Postanowienia ogólne

8.1 Listy dystrybucyjne

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

8.2 Zakaz odsprzedaży

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

8.3 Przechowywanie danych

Określone elementy danych Usługi Przetwarzania w Chmurze pozostaną dostępne w ramach tej usługi według następujących zasad: wiadomości i zawartość e-mail, nieużywane lub nieaktywne bazy danych i szablony – 450 dni; elementy śledzenia w sieci WWW dotyczące zidentyfikowanych odwiedzających – 180 dni; elementy śledzenia w sieci WWW dotyczące anonimowych odwiedzających – 30 dni; dane Universal Behaviors – 180 dni („Okres Przechowywania Danych”). Sieci i systemy IBM mogą usunąć te elementy danych po upływie Okresu Przechowywania Danych; ponadto IBM może zniszczyć wszelkie kopie tych elementów oraz innych powiązanych danych po upływie 30 dni od rozwiązania umowy lub zakończenia jej Okresu Obowiązywania. Klient zachowa kopie zapasowe wszelkiej zawartości przekazanej do użycia w powiązaniu z Usługą Przetwarzania w Chmurze.

8.4 Informacje dotyczące kodu osób trzecich

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