

IBM Marketing Cloud

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

1. Cloud Service

IBM Marketing Cloud je cloudová digitální marketingová platforma podporující zákaznická data, analýzy a automatické relevantní mezikanálové interakce. Produkt IBM Marketing Cloud zahrnuje následující balíčky založené na řešeních a službách, které mapují potřeby obchodníků pro zjednodušení nákupního procesu:

- IBM Marketing Cloud Essentials – umožňuje marketérům s nižšími požadavky na objem poskytovat personalizované digitální interakce s vyššími míry konverze.
- IBM Marketing Cloud B2B Essentials – umožňuje marketérům s menšími databázemi zaujmout a kvalifikovat potenciální zákazníky a starat se o ně.
- IBM Marketing Cloud Standard – Tento produkt pomáhá obchodníkům lépe porozumět chování zákazníků a poskytuje přizpůsobené interakce s vyšším konverzním poměrem.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Tento produkt pomáhá obchodníkům při zachycení, klasifikaci a motivaci potenciálních zákazníků tak, aby marketing lépe odpovídal růstu příjmů z prodeje.
- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning – Tento produkt pomáhá obchodníkům při stanovení rozpočtu a plánování pomocí aplikace propojující marketing, management vztahů se zákazníky a finanční systémy.
- IBM Marketing Cloud Enterprise – Využívá funkce produktu IBM Marketing Cloud Standard s navýšeným objemem registrace.
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise – Využívá funkce produktu IBM Marketing Cloud B2B s navýšeným objemem registrace.
- IBM Marketing Cloud Social Audiences – poskytuje marketérům možnost zacílit na své zákazníky prostřednictvím placených sociálních médií.

1.1 IBM Marketing Cloud Essentials

V rámci registrace produktu IBM Marketing Cloud Essentials jsou k dispozici tyto možnosti:

- Marketingová databáze: Shromažďujte komplexní zákaznická data v jediném zdroji a využívejte je k podpoře automatických kampaní a personalizovaných komunikací.
- Segmentace: Využívejte údaje o chování, profilu a preferencích a další data k dotazování a upřesnění své cílové skupiny. Tyto segmentační dotazy můžete volitelně integrovat se svými marketingovými strategiemi a svému cílovému publiku poskytovat poutavý a personalizovaný obsah.
- Nástroj pro vytváření obsahu: Intuitivní webový editor vám umožňuje vytvářet a upravovat obsah v aplikaci. Funkce, jako sledování odkazů, personalizace, dynamický obsah a další, jsou dostupné jediným klepnutím.
- Dynamický obsah: Vytvářejte přímo v textu zprávy, které jsou relevantní a specifické pro jednotlivé zákazníky, za použití intuitivního rozhraní ovládaného umístěním kurzoru a klepnutím.
- Testování A/B: Zasílejte zkušební e-maily za účelem testování předmětu, jména odesílatele nebo prvků obsahu; zjistěte, které prvky mají nejlepší odezvu, a e-maily s nejlepšími výsledky rozesílejte kontaktům.
- E-mail: Vytvářejte a odesílejte e-maily s relevantním a poutavým obsahem.
- Mobilní zprávy push: Zasílejte personalizované zprávy kombinací dat mobilních aplikací s obsáhlými informacemi o profilech spotřebitelů.
- Sdílení na sociálních sítích: Sdílejte e-mailová marketingová sdělení na sociálních sítích a generujte podrobné výsledky reportů.

- Progresivní formuláře: Snižte míru opuštění formuláře a průběžně vytvářejte profily kontaktů s progresivními webovými formuláři, které zobrazí různé otázky vždy, když kontaktní osoba navštíví web nebo vstupní stránku.
- Digitální sledování chování: Monitorujte, jak s Vámi kontaktní osoby komunikují online, například pomocí kalkulaček, živých konverzací a tlačítek v sociálních sítích. Využijte tato uživatelská chování webového sledování událostí a přesuňte kontaktní osobu do marketingového programu nebo modelu přiřazení skóre na základě chování.
- Cílová stránka: Přístup „ukázat a kliknout“ pro vytvoření stránek specifických pro danou kampaň a vlastní webové formuláře.
- Behaviorální analýzy: Manipulujte výsledky e-mailů s cílem identifikovat trendy a segmenty cílových zákazníků; definujte zákaznické segmenty a vybírejte metriky pro vytváření kontingenčních tabulek a reportů a poté v reportech přidávejte nebo odebírejte pole, měňte metriky a řaďte sloupce.
- Reporty kampaní: Vytvářejte v rámci reportingu souhrnné a podrobné informace o e-mailech odeslaných zákazníkům. Metriky v rámci reportingu zahrnují otevření, konverzace, formátovaná média, přeposílání a přístup k datům po klepnutí.
- Email Insights: Umožňuje uživatelům zobrazit náhled zpráv za účelem udělení si představy o jejich efektu, v rámci několika různých e-mailových klientů, sledovat využití e-mailového klienta v rámci seznamů příjemců a optimalizovat tak e-mailové programy pro konkrétní zařízení a e-mailové klienty, které zákazníci používají. Email Insights zahrnuje technologické komponenty poskytnuté společností Litmus.
- Journey Designer: Nástroj pro vytváření vizuálních návrhů, který marketérům umožňuje spolupracovat na zmapování cesty zákazníka a sdílet ji v rámci jejich týmu.
- Universal Behavior Exchange: Aktivační technologie, která zákazníkům umožňuje publikovat data v rámci IBM Marketing Cloud a registrovat se k odběru dat z integrovaných aplikací třetích stran.
- IBM Marketing Cloud Orientation je základní vzdělávací balíček pro IBM Marketing Cloud. Poskytuje obsáhlý popis funkcí a možností produktu Marketing Cloud a také úvod k modelu Customer Engagement Model. Orientační balíček je zahrnutý do úvodní registrace produktu Marketing Cloud a měl by být dokončen před zahájením požadované vstupní služby. Poskytován je jako samoobslužná nabídka a zahrnuje videa a webové záznamy.

Do poplatku za registraci této služby Cloud Service jsou zahrnuty následující položky:

- Pět (5) Autorizovaných uživatelů;
- Deset (10) aktivních programů;
- 50 tisíc Marketingových interakcí za měsíc s celkovým ročním limitem 600 tisíc Marketingových interakcí;
- Neomezený počet Záznamů databáze;
- Jedna (1) organizace;
- Deset (10) tisíc Potvrzení otevření e-mailu měsíčně; a
- Neomezený počet náhledů e-mailu. "Náhled e-mailu" je registrován pokaždé, když Zákazník odešle e-mailovou šablonu této funkci k náhledu.

Zákazníci si mohou rovněž zakoupit doplňující objemy Uživatelů, Marketingových interakcí a Potvrzení otevření e-mailu

1.2 IBM Marketing Cloud B2B Essentials

IBM Marketing Cloud B2B Essentials umožňuje marketérům s menšími databázemi zaujmout a kvalifikovat potenciální zákazníky a starat se o ně. Tato nabídka je dostupná na základě registrace a na základě užívání Pay Per Use. Tato nabídka Cloud Service zahrnuje následující funkce:

- Veškeré funkce v nabídce IBM Marketing Cloud Essentials
- Automatizace marketingu
- Podpora potenciálních zákazníků: Vytvářejte marketingové kampaně prostřednictvím vizuálního nástroje pro vytváření kampaní, zasílejte automatizované zprávy nebo aktivujte podpůrný program, pokud potenciální zákazník odbočí nebo provede určitou akci.

- Jeden model pro přidělení skóre: Organizujte zákazníky a potenciální klienty na základě kritérií nakupování, demografických údajů a chování, jako jsou návštěvy webu, odesílání formulářů a interakce prostřednictvím zpráv, či na základě časových komponent včetně nedávné akce a frekvence. Na základě skóre směřují funkce pro automatizaci marketingu zákazníky a potenciální klienty pro příslušné navazující kroky.
- Integrace řízení vztahů se zákazníky (CRM): Integrace s CRM systémy třetích stran, včetně Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM a Sugar CRM.

Do poplatku za registraci této služby Cloud Service jsou zahrnuty následující položky:

- Pět (5) Autorizovaných uživatelů;
- Deset (10) aktivních programů;
- Jeden (1) model hodnocení;
- Neomezený počet Marketingových interakcí;
- 10 000 Záznamů databáze;
- Jedna (1) organizace;
- Deset (10) tisíc Potvrzení otevření e-mailu měsíčně; a
- Neomezený počet náhledů e-mailu. "Náhled e-mailu" je registrován pokaždé, když Zákazník odešle e-mailovou šablonu této funkci k náhledu.

Zákazníci si mohou rovněž zakoupit doplňující objemy Uživatelů, Záznamů databáze a Potvrzení otevření e-mailu.

1.3 IBM Marketing Cloud Standard

V rámci registrace produktu IBM Marketing Cloud Standard jsou k dispozici tyto možnosti:

- Marketingová databáze: Shromažďujte komplexní zákaznická data v jediném zdroji a využívejte je k podpoře automatických kampaní a personalizovaných komunikací.
- Segmentace: Využívejte údaje o chování, profilu a preferencích a další data k dotazování a upřesnění své cílové skupiny. Tyto segmentační dotazy můžete volitelně integrovat se svými marketingovými strategiemi a svému cílovému publiku poskytovat poutavý a personalizovaný obsah.
- Nástroj pro vytváření obsahu: Intuitivní webový editor vám umožňuje vytvářet a upravovat obsah v aplikaci. Funkce, jako sledování odkazů, personalizace, dynamický obsah a další, jsou dostupné jediným klepnutím.
- Dynamický obsah: Vytvářejte přímo v textu zprávy, které jsou relevantní a specifické pro jednotlivé zákazníky, za použití intuitivního rozhraní ovládaného umístěním kurzoru a klepnutím.
- Testování A/B: Zasílejte zkušební e-maily za účelem testování předmětu, jména odesílatele nebo prvků obsahu; zjistěte, které prvky mají nejlepší odezvu, a e-maily s nejlepšími výsledky rozesílejte kontaktům.
- E-mail: Vytvářejte a odesílejte e-maily s relevantním a poutavým obsahem.
- Mobilní zprávy push: Zasílejte personalizované zprávy kombinací dat mobilních aplikací s obsáhlými informacemi o profilech spotřebitelů.
- Sdílení na sociálních sítích: Sdílejte e-mailová marketingová sdělení na sociálních sítích a generujte podrobné výsledky reportů.
- Progresivní formuláře: Snižte míru opuštění formuláře a průběžně vytvářejte profily kontaktů s progresivními webovými formuláři, které zobrazí různé otázky vždy, když kontaktní osoba navštíví web nebo vstupní stránku.
- Digitální sledování chování: Monitorujte, jak s Vámi kontaktní osoby komunikují online, například pomocí kalkulaček, živých konverzací a tlačítek v sociálních sítích. Využijte tato uživatelská chování webového sledování událostí a přesuňte kontaktní osobu do marketingového programu nebo modelu přiřazení skóre na základě chování.
- Cílová stránka: Přístup „ukázat a kliknout“ pro vytvoření stránek specifických pro danou kampaň a vlastní webové formuláře.

- Behaviorální analýzy: Manipulujte výsledky e-mailů s cílem identifikovat trendy a segmenty cílových zákazníků; definujte zákaznické segmenty a vybírejte metriky pro vytváření kontingenčních tabulek a reportů a poté v reportech přidávejte nebo odebírejte pole, měňte metriky a řadte sloupce.
- Reporty kampaní: Vytvářejte v rámci reportingu souhrnné a podrobné informace o e-mailech odeslaných zákazníkům. Metriky v rámci reportingu zahrnují otevření, konverzace, formátovaná média, přeposílání a přístup k datům po klepnutí.
- Email Insights: Umožňuje uživatelům zobrazit náhled zpráv za účelem udělení si představy o jejich efektu, v rámci několika různých e-mailových klientů, sledovat využití e-mailového klienta v rámci seznamů příjemců a optimalizovat tak e-mailové programy pro konkrétní zařízení a e-mailové klienty, které zákazníci používají. Email Insights zahrnuje technologické komponenty poskytnuté společností Litmus.
- Journey Designer: Nástroj pro vytváření vizuálních návrhů, který marketérům umožňuje spolupracovat na zmapování cesty zákazníka a sdílet ji v rámci jejich týmu.
- Universal Behavior Exchange: Aktivační technologie, která zákazníkům umožňuje publikovat data v rámci IBM Marketing Cloud a registrovat se k odběru dat z integrovaných aplikací třetích stran.
- Social Audiences: Marketingová aplikace pro sociální média, která zákazníkům umožňuje obesílat specifické okruhy veřejnosti a související reklamy na sociální síť a média za účelem marketingu pro specifické nebo pravděpodobné okruhy veřejnosti.
- IBM Marketing Cloud Orientation: Základ, vzdělávací balík pro produkt IBM Marketing Cloud. Poskytuje obsáhlý popis funkcí a možností produktu Marketing Cloud a také úvod k modelu Customer Engagement Model. Orientační balíček je zahrnutý do úvodní registrace produktu Marketing Cloud a měl by být dokončen před zahájením požadované vstupní služby. Poskytován je jako samoobslužná nabídka a zahrnuje videa a webové záznamy.

Do poplatků za registraci této služby Cloud Service jsou zahrnuty následující položky:

- a. Deset (10) Oprávněných uživatelů na organizaci;
- b. Pět (5) organizací;
- c. Dvacet (20) aktivních programů;
- d. Jeden (1) model hodnocení;
- e. 250 tisíc Marketingových interakcí za měsíc s celkovým ročním limitem 3 miliony Marketingových interakcí;
- f. Neomezený počet Záznamů databáze;
- g. Pět (5) tisíc Událostí typu Kontakt v Social Audiences měsíčně;
- h. 200 tisíc Potvrzení otevření e-mailu měsíčně; a
- i. Neomezený počet náhledů e-mailu. "Náhled e-mailu" je registrován pokaždé, když Zákazník odešle e-mailovou šablonu této funkce k náhledu.

Zákazníci si mohou rovněž zakoupit doplňující objemy Uživatelů, Marketingových interakcí a Potvrzení otevření e-mailu.

1.4 IBM Marketing Cloud B2B Standard

V rámci registrace produktu IBM Marketing Cloud B2B Standard jsou k dispozici následující funkce:

- Veškeré funkce v nabídce IBM Marketing Cloud Standard
- Automatizace marketingu
- Podpora potenciálních zákazníků: Vytvářejte marketingové kampaně prostřednictvím vizuálního nástroje pro vytváření kampaní, zasílejte automatizované zprávy nebo aktivujte podpůrný program, pokud potenciální zákazník odbočí nebo provede určitou akci.
- Jeden model pro přidělení skóre: Organizujte zákazníky a potenciální klienty na základě kritérií nakupování, demografických údajů a chování, jako jsou návštěvy webu, odesílání formulářů a interakce prostřednictvím zpráv, či na základě časových komponent včetně nedávné akce a frekvence. Na základě skóre směřují funkce pro automatizaci marketingu zákazníky a potenciální klienty pro příslušné navazující kroky.
- Integrace řízení vztahů se zákazníky (CRM): Integrace s CRM systémy třetích stran, včetně Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM a Sugar CRM.

Do poplatků za registraci této služby Cloud Service jsou zahrnuty následující položky:

- a. Deset (10) Oprávněných uživatelů na organizaci;
- b. Pět (5) organizací;
- c. Dvacet (20) aktivních programů;
- d. Pět (5) modelů hodnocení;
- e. Neomezený počet Marketingových interakcí;
- f. 50 000 Záznamů databáze;
- g. Pět (5) tisíc Událostí typu Kontakt v Social Audiences měsíčně;
- h. 200 tisíc Potvrzení otevření e-mailu měsíčně; a
- i. Neomezený počet náhledů e-mailu. "Náhled e-mailu" je registrován pokaždé, když Zákazník odešle e-mailovou šablonu této funkci k náhledu.

Zákazníci si mohou rovněž zakoupit doplňující objemy Uživatelů, Záznamů databáze a Potvrzení otevření e-mailu.

1.5 IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning

IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning je poskytován společností Allocadia, třetí stranou, která je partnerem IBM, a je možné jej zakoupit jako samostatný produkt nebo pro užívání společně s produkty Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, Marketing Cloud Enterprise, Marketing Cloud B2B Enterprise, IBM Silverpop Engage, nebo IBM Campaign. Funkce služby zahrnují:

- Plánování: Vytváření a sdílení plánů ke sjednocení podnikové strategie, prognózování návratnosti investic a předvídaní dopadu na příjmy.
- Rozpočtování: Vytváření a správa globálních rozpočtů v jakékoli měně bez náročných jednotlivých tabulek, ať už zaměřených globálně, regionálně nebo na produkty.
- Výkon: Vizualizace, analýza a optimalizace výdajů, chytřejší rozhodování při propojování plánů a rozpočtů s CRM, financemi a marketingovými daty.

Do poplatku za registraci této služby Cloud Service jsou zahrnuty následující položky:

- Pět (5) Autorizovaných uživatelů; a
- Jeden (1) Konektor

Pokud Zákazník vyžaduje dodatečné Autorizované uživatele nad rámec základní služby, může si zakoupit Dodatečné uživatele IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning. Pokud Zákazník vyžaduje dodatečné Konektory nad rámec základní služby, může si zakoupit Dodatečný konektor IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning.

1.6 IBM Marketing Cloud Enterprise

Tento balíček je nastavbou funkcí nabízených v balíčku Standard. Balíček Enterprise zahrnuje oprávnění k funkcím plánování a rozpočtování zajišťovaným společností Allocadia. Rovněž zahrnuje funkce řízení vztahů se zákazníky (CRM). Registrovaní zákazníci v balíčku Enterprise obdrží další Oprávněné uživatele a navýšené uživatelské objemy pro programovou automatizaci, skórování a Potvrzení otevření e-mailu. V balíčku Enterprise registrovaní zákazníci rovněž získají více Marketingových interakcí.

Do poplatku za registraci této služby Cloud Service jsou zahrnuty následující položky:

- a. Dvacet (20) Oprávněných uživatelů na organizaci;
- b. Deset (10) organizací;
- c. Neomezený počet aktivních programů;
- d. Neomezený počet Záznamů databáze;
- e. 750 tisíc Marketingových interakcí za měsíc s celkovým ročním limitem 9 milionů Marketingových interakcí;
- f. 25 tisíc Událostí typu Kontakt v Social Audiences měsíčně;
- g. Neomezený počet Skóringových modelů;
- h. 400 tisíc Potvrzení otevření e-mailu měsíčně; a

- i. Neomezený počet náhledů e-mailu. "Náhled e-mailu" je registrován pokaždé, když Zákazník odešle e-mailovou šablonu této funkci k náhledu.

Zákazníci si mohou rovněž zakoupit doplňující objemy Uživatелů, Marketingových interakcí a Potvrzení otevření e-mailu.

1.7 IBM Marketing Cloud B2B Enterprise

Tento balíček je nástavbou funkcí nabízených v balíčku B2B Standard. Balíček B2B Enterprise zahrnuje oprávnění k funkcím plánování a rozpočtování zajišťovaným společností Allocadia. Registrovaní zákazníci v balíčku B2B Enterprise obdrží další Oprávněné uživatele a navýšené uživatelské objemy pro programovou automatizaci, skórování a Potvrzení otevření e-mailu. V balíčku B2B Enterprise registrovaní zákazníci rovněž získají více Záznamů databáze.

Do poplatku za registraci této služby Cloud Service jsou zahrnuty následující položky:

- a. Dvacet (20) Oprávněných uživatelů;
- b. Deset (10) organizací;
- c. Neomezený počet aktivních programů;
- d. Neomezený počet Marketingových interakcí;
- e. 100 000 Záznamů databáze;
- f. 25 tisíc Událostí typu Kontakt v Social Audiences měsíčně;
- g. Neomezený počet Skóringových modelů;
- h. 400 tisíc Potvrzení otevření e-mailu měsíčně; a
- i. Neomezený počet náhledů e-mailu. "Náhled e-mailu" je registrován pokaždé, když Zákazník odešle e-mailovou šablonu této funkci k náhledu.

Zákazníci si mohou rovněž zakoupit doplňující objemy Záznamů databáze a Potvrzení otevření e-mailu.

1.8 IBM Marketing Cloud Social Audiences

IBM Marketing Cloud Social Audiences poskytuje marketérům možnost zacílit na své zákazníky prostřednictvím placených sociálních médií. Zákazníci, kteří zakoupí balíčky Marketing Cloud Standard, B2B Standard, Enterprise nebo B2B Enterprise, mají nárok na uživatelské objemy produktu Social Audiences. Social Audiences je možné zakoupit rovněž jako samostatný produkt.

Do poplatku za registraci této služby Cloud Service jsou zahrnuty následující položky:

- Pro Zákazníky, kteří zakoupili jeden z balíčků IBM Marketing Cloud Standard: 5 000 Událostí typu Kontakt za měsíc.
- Pro Zákazníky, kteří zakoupili jeden z balíčků IBM Marketing Cloud Enterprise: 25 000 Událostí typu Kontakt za měsíc.
- Zákazníci, kteří zakoupí nabídku Social Audiences nezávisle na nabídkách registrace k produktu IBM Marketing Cloud, mají možnost zakoupit pět (5) tisíc, 25 tisíc, 100 tisíc, 250 tisíc, 500 tisíc, jeden (1) milion, dva (2) miliony nebo pět (5) milionů Událostí typu Kontakt.

1.9 Volitelné komponenty

1.9.1 IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

Nabízí následující funkce odběratelům produktů IBM Marketing Cloud Essentials, IBM Marketing Cloud B2B Essentials, IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Enterprise a IBM Marketing Cloud B2B Enterprise. Produkt Duplicate Message Send umožňuje Zákazníkovi přijímat přesné kopie personalizovaných zpráv odeslaných jejich zákazníkům pro regulační účely a účely dodržování předpisů, auditu nebo jiného sledování. Duplicate Message Send se momentálně vztahuje pouze na e-mail. Tato nabídka je dostupná jako registrace a poskytuje neomezený počet odeslání duplicitních zpráv.

1.9.2 IBM Marketing Cloud Unlimited Scoring

Nabízí následující funkce odběratelům produktů IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Essentials a IBM Marketing Cloud B2B Essentials. Produkt Unlimited Scoring umožňuje přidávat další modely hodnocení nad rámec modelů zahrnutých v balíčku IBM Marketing Cloud Zákazníka. Další modely hodnocení si lze podle potřeby vyžádat prostřednictvím

týmu pro zajištění produktu IBM Marketing Cloud. Další modely budou nasazeny zákazníkem v konkrétním počtu na základě nejefektivnějšího využití funkce hodnocení a podle potřeby.

1.9.3 IBM Marketing Cloud Unlimited Programs

Nabízí následující funkce odběratelům produktů IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Essentials a IBM Marketing Cloud B2B Essentials. Produkt Unlimited Programs umožňuje přidávat další aktivní programy nad rámec programů zahrnutých v balíčku IBM Marketing Cloud Zákazníka. Další aktivní programy si lze podle potřeby vyžádat prostřednictvím týmu pro zajištění produktu IBM Marketing Cloud. Další programy budou nasazeny zákazníkem v konkrétním počtu na základě efektivního využití funkce programů a podle potřeby.

1.9.4 IBM Marketing Cloud Additional IP Address

Je roční poplatek za další adresu IP.

1.9.5 IBM Marketing Cloud Citrix Integration

Poskytuje funkce produktu IBM Marketing Cloud k použití s jednou instancí produktu Citrix GoToWebinar, GoToMeeting nebo GoToTraining. Tato integrace každý den importuje relaci účastníka a data profilu do relační tabulky Engage. Zákazník si musí svou licenci Citrix zakoupit odděleně.

1.9.6 IBM Marketing Cloud CRM Integration

Umožňuje Zákazníkovi zajistit synchronizaci dat mezi určitými komerčně dostupnými systémy Client relationship management ("CRM"), například Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM a IBM Marketing Cloud. Integrace je omezena na jednu instanci systému CRM a jednu databázi IBM Marketing Cloud. Tato nabídka nezahrnuje integraci s produktem Scribe. Pokud je takový typ integrace požadován, je třeba použít službu IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe.

1.9.7 IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe

Umožňuje Zákazníkovi zajistit synchronizaci dat mezi určitými komerčně dostupnými systémy customer relationship management ("CRM") a IBM Marketing Cloud. Integrace je omezena na jednu instanci systému CRM a jednu databázi IBM Marketing Cloud. IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe využívá nebo zahrnuje technologii třetí strany poskytovanou společností Scribe.

1.9.8 IBM Marketing Cloud Inbox Monitoring

Umožňuje Zákazníkům měřit obecné doručení do došlé pošty velkých Poskytovatelů internetových služeb a poskytovatelů došlé pošty v rámci několika regionů.

1.9.9 IBM Marketing Cloud Multi-Factor Authentication

Poskytuje funkce pro podporu používání kódu ověření jako sekundárního požadavku na přihlášení mimo kombinace uživatelského jména a hesla uživatele k udělení přístupu k účtu IBM Marketing Cloud prostřednictvím webového prohlížeče.

1.9.10 IBM Marketing Cloud Transact Magento Integration

Umožňuje směrování relevantních transakčních e-mailů generovaných instancí Magento prostřednictvím služby transakčních e-mailů IBM Marketing Cloud Transact. Vyžadována je také licence pro Magento, kterou si Zákazník musí zakoupit odděleně od prodejce.

1.9.11 IBM Marketing Cloud Web Analytics Integrations

Poskytuje integraci mezi IBM Marketing Cloud (one Org) a jedním z následujících systémů pro webové analýzy: IBM Digital Analytics, nebo Adobe Omniture.

1.9.12 IBM Marketing Cloud WebEx Integration

Poskytuje funkce produktu IBM Marketing Cloud k použití s jednou instancí Cisco WebEx. Tato integrace každý den importuje relaci účastníka a data profilu do relační tabulky IBM Marketing Cloud. Zákazník si musí svou licenci WebEx zakoupit odděleně.

1.9.13 IBM Marketing Cloud Transact – Database

Umožňuje doručovat osobní uživatelské transakční zprávy v reálném čase generované spouštěči v e-mailech, webových formulářích, vstupních stránkách nebo teleprodeji. IBM Marketing Cloud Transact je vyhrazená architektura pro odesílání navržená konkrétně pro jedinečné potřeby transakčních nebo spouštěných zpráv, například potvrzení přijetí, výstrah, itinerářů, atd. Lze ji připojit k internímu systému, který momentálně spouští zprávy. S produktem je poskytována adresa IP a vlastní doména, sledování odkazů a doručení zpráv, správa odpovědí a sledování distribuce zpráv a činností a metriky doručení.

1.10 Nabídky nastavení služby

- IBM Marketing Cloud Basic Onboarding Services
Je kombinace zajištění a školení, která umožňuje uživatelům konfigurovat a využívat služby v rámci nabídky Marketing Cloud Standard. Tato vzdáleně poskytovaná služba poskytuje až 15 hodin a je vyžadována s počáteční registrací produktu Marketing Cloud. Zákazníkům bude přiřazen konzultant pro vstupní služby, který je provede procesem zahrnutím poskytovaným ve formě série vzdálených schůzek a nahraných webových výukových relací. Vstupní služby zahrnují zajištění, konfiguraci a nastavení, školení a otázky a odpovědi.
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Services
Je školicí služba, která umožňuje uživatelům konfigurovat a využívat nabídky v rámci nabídky IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning. Tato vzdáleně poskytovaná služba je vyžadována se zakoupením služby IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users. Přiřazen bude konzultant pro školení, který organizace provede využíváním rozšířené customizace reportů a řídicích panelů ve formě série vzdálených schůzek a nahraných webových výukových relací. Vstupní služby zahrnují zajištění, konfiguraci a nastavení, školení a otázky a odpovědi.
- IBM Marketing Cloud Onboarding Services
Je kombinace zajištění a školení, která umožňuje uživatelům konfigurovat a využívat služby v rámci balíčku Marketing Cloud Enterprise. Tento balíček vzdáleně poskytované služby poskytuje až 30 hodin a je vyžadována s počáteční registrací produktu Marketing Cloud Enterprise. Zákazníkům bude přiřazen konzultant pro vstupní služby, který je provede procesem zahrnutím poskytovaným ve formě série vzdálených schůzek a nahraných webových výukových relací. Vstupní služby zahrnují zajištění, konfiguraci a nastavení, školení a otázky a odpovědi.
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services
Je volitelnou nabídkou pro Zákazníky registrované k IBM Marketing Cloud, kteří se rozhodnou využít funkce Mobilní push notifikace. Tato nabídka zahrnuje až (35) hodin vzdáleně poskytovaných služeb, které zahrnují činnosti, jako je například nastavení, konzultace, počáteční implementace push notifikací a testování příjmu. Tato vstupní služba je rovněž dostupná pro Zákazníky registrované ke službám Standard a B2B Standard.
- IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility)
Poskytuje jeden den školení pro IBM Marketing Cloud. Každý den zahrnuje až osm hodin pokynů a praxe (včetně několika krátkých přestávek a hodinové přestávky na oběd). Program lze přizpůsobit tak, aby zahrnoval témata, se kterými se chce Zákazník seznámit. Školení je poskytnuto prostřednictvím webinaru nebo ve schváleném zařízení IBM.
- IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (On Site) Setup
Poskytuje jeden (1) osmihodinový den školení IBM Marketing Cloud v zařízení Zákazníka. Každý den zahrnuje až osm hodin pokynů a praxe (včetně několika krátkých přestávek a hodinové přestávky na oběd). Program lze přizpůsobit tak, aby zahrnoval témata, se kterými se chce Zákazník seznámit. Cestovní výdaje nejsou zahrnuty a budou fakturovány odděleně prostřednictvím popisu služeb (SOW).
- Služba IBM Marketing Cloud Additional Domain
Aktualizuje prostředí služby Cloud Service, aby bylo možno používat dodatečnou Identitu reputace nad objem poskytnutý v rámci řešení IBM Marketing Cloud.

2. Popis zabezpečení

Tato služba Cloud Service splňuje zásady zabezpečení dat a ochrany soukromí služeb Cloud Service, které jsou k dispozici na adrese <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a další dodatečné podmínky uvedené v této části. Jakákoli změna zásad zabezpečení a ochrany soukromí IBM nesníží zabezpečení služby Cloud Service.

3. Dohoda o úrovni služeb

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

3.1 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

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

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

3.2 Úrovně služeb

Dostupnost služby Cloud Service v průběhu smluvního měsíčního období

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

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

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

Příklad: celkový počet minut Odstávek = 50 minut za smluvní měsíční období

43 200 minut celkem za 30denní smluvní měsíční období - 50 minut Odstávek = 42 150 minut	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro 99,884% dostupnost během smluvního měsíčního období
43 200 minut celkem	

4. Technická podpora

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

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

5. Oprávnění a informace o fakturaci

5.1 Metriky poplatků

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

- a. **Přístup** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Přístup představuje oprávnění k užívání služby Cloud Service. Zákazník je povinen získat jediné oprávnění pro Přístup, aby mohl využívat Cloud Service během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- b. **Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup k Cloud Service jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup ke službě Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- c. **Připojení** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Připojení je odkaz nebo spojení databáze, aplikace, serveru nebo jiného typu zařízení ke službě Cloud Service. Je nutno získat takový počet oprávnění, který bude postačující pro pokrytí celkového počtu Připojení, jež byla nebo jsou vytvořena ke Cloud Service během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu.
- d. **Databázový záznam** – je měrná jednotka podle níž lze získat službu Cloud Service. Záznam databáze je kolekce polí v databázi souvisejících s jednou entitou a přístupných jako jedna jednotka. Každé oprávnění Záznam tisíce databází představuje jeden tisíc Záznamů databáze. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění pro Záznam tisíce databází, který bude pokrývat celkový počet Záznamů databáze dostupných ke zpracování prostřednictvím služby Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) Zákazníka nebo v Transakčním dokumentu.
- e. **Digitální zpráva** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Digitální zpráva je elektronická komunikace, kterou spravuje nebo zpracovává Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Digitálních zpráv spravovaných nebo zpracovaných prostřednictvím služby Cloud Service během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- f. **Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných služeb a/nebo ze služeb v oblasti vzdělávání týkajících se služby Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

- g. **Událost** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Oprávnění pro událost jsou založena na počtu výskytů specifické události vztahující se k užívání Cloud Service. Oprávnění pro událost jsou specifická pro službu Cloud Service a typ události nesmí být změněn, vyměněn nebo agregován s oprávněními pro událost vztahujícími se k jiné službě Cloud Service, ani s jiným typem události. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou událost, ke které dojde během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

Při získávání oprávnění pro Události se jako Událost počítá následující:

- (1) Marketingová interakce

Marketingová interakce je příchozí nebo odchozí kontakt/komunikace. Příklady této komunikace jsou e-mailová zpráva, mobilní push notifikace, zpráva aplikace zařízení, obsah zobrazený v prohlížeči, imprese na sociálních médiích a cíl reklamy. Mohou souviset s anonymními nebo známými návštěvníky či zákazníky.

- (2) Potvrzení otevření e-mailu:

Potvrzení otevření e-mailu je registrováno pokaždé, když příjemce e-mailu obdrží e-mail od Zákazníka a otevře jej.

- (3) Kontakt:

Kontakt je Událost související se zasláním kontaktních údajů prostřednictvím funkce Social Audiences na příslušnou sociální platformu.

- g. **Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Instance je přístup ke specifické konfiguraci služby Cloud Service. Pro každou Instanci Cloud Service zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu Zákazníka je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

5.2 Poplatky za nastavení

Jednorázový poplatek za nastavení bude vyfakturován na základě sazby a fakturačního období uvedeného v dokumentu transakce. Podle zvolené nabídky základu služby Cloud Service poskytne odpovídající povinná služba nastavení Klientovi možnost použití zvolené nabídky služby Cloud Service. Dostupné služby nastavení jsou následující:

- IBM Marketing Cloud Basic Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services

Následující služba nastavení bude účtována podle sazby a fakturačního období uvedeného v Transakčním dokumentu, jsou-li objednána oprávnění Autorizovaného uživatele pro IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users.

- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Services

Platnost všech služeb nastavení končí 90 dní od data, kdy společnost IBM Zákazníka informovala o tom, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

5.3 Poplatky za neúplný měsíc

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

5.4 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání služby Cloud Service během období měření překročí oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude Zákazníkovi takové překročení limitu účtováno v souladu s Transakčním dokumentem.

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

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

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

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

a. Příklad 1:

Zákazník má Období registrace v délce 12 měsíců a získal 10 dalších autorizovaných uživatelů v rámci oprávnění IBM Marketing Cloud Additional User. Pokud Zákazník povolí více než 10 autorizovaných uživatelů před koncem 12měsíčního období registrace, bude mu následující měsíc účtováno množství nad rámec limitu a veškeré používání v nadcházejících měsících bude účtováno dodatečně do konce Období registrace.

b. Příklad 2:

Zákazník má Období registrace v délce tří let a získal 10 dalších autorizovaných uživatelů v rámci oprávnění IBM Marketing Cloud Additional User. Pokud Zákazník povolí více než 10 autorizovaných uživatelů před koncem prvního 12měsíčního období, bude mu následující měsíc účtováno množství nad rámec limitu a veškeré používání do konce 12měsíčního období. Na konci každého 12měsíčního období bude počet použití vynulován. Pokud Zákazník povolí více než 10 autorizovaných uživatelů před koncem dalšího 12měsíčního období, bude mu následující měsíc účtováno množství nad rámec limitu a veškeré používání v nadcházejících měsících bude účtováno dodatečně, dokud nebude počet použití vynulován, nebo do konce zbývajících Období registrace.

5.5 Poplatky za služby typu Pay Per Use

Zákazník smí produkty IBM Marketing Cloud Essentials, IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud Social Audiences a IBM Marketing Cloud Enterprise užívat na základě každých naměřených 1 000 Událostí, produkty IBM Marketing Cloud B2B Essentials, IBM Marketing Cloud B2B Standard a IBM Marketing Cloud B2B Enterprise na základě přírůstků po 10 000 Záznamech databáze a produkt IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens na základě přírůstků po 100 000 Událostí na základě Pay Per Use. Zákazníkovi budou účtovány Události nebo Záznamy databáze využité každý měsíc podle sazby uvedené v Transakčním dokumentu.

6. Smluvní období a možnost obnovení

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

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

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

7. Aktivační software

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

8. Obecná ustanovení

8.1 Distribuční seznamy

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

8.2 Zákaz dalšího prodeje

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

8.3 Mobilní push notifikace

Události v rámci Marketingové interakce související s mobilními push notifikacemi zahrnují jednoduché push notifikace, jednoduché push notifikace v rámci aplikace, jednoduché datové push notifikace a notifikace příchozí pošty. Jednoduché push notifikace, jednoduché push notifikace v rámci aplikace a jednoduché datové push notifikace se počítají jako jedna Marketingová interakce na jedno zařízení v okamžik odeslání. Notifikace příchozí pošty se počítají jako jedna Marketingová interakce pro každý aplikační klíč, kterému jsou zaslány.

Výpočet Marketingových interakcí souvisejících s mobilními push notifikacemi zahrnuje počet mobilních push notifikací zaslanych na zařízení, která potlačují mobilní push notifikace, a počet mobilních push notifikací zaslanych na zařízení poté, co byla aplikace odinstalována. IBM bude pravidelně využívat služby poskytování zpětné vazby Apple a Google a aktualizovat push notifikace zaslane na základě odinstalací. Zákazník je odpovědný za určení objemu registrace pro Marketingové interakce, které zahrnují push notifikace.

8.4 Duplicate Message Send

Duplicate Message Send je dodatečná funkce registrace povolená na úrovni organizace. Registrovaný Zákazník může tuto funkci vypnout a zapnout. E-mailové adresy zadané Zákazníkem pro příjem duplicitní zprávy budou zadány jako adresy slepé kopie a nebudou pro příjemce e-mailu zákazníka viditelné. Příjemce duplicitní zprávy Zákazníka lze změnit.

Pokud duplicitní e-mail nelze na adresu slepé kopie doručit, IBM nebude schopna duplicitní e-mail znovu odeslat.

8.5 Uchování dat

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

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

8.6 Oznámení o kódu třetích stran

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

8.7 Verze v jiných jazycích než v angličtině

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

8.8 Služby nastavení se školením vedeným instruktorem

Pokud má být Služba nastavení se školením vedeným instruktorem provedena v umístění Zákazníka, nese Zákazník odpovědnost za zajištění vhodné školicí místnosti pro daný počet studentů, včetně odpovídajícího počtu zásuvek, zpětného projektoru a tabule a/nebo flipchartu a připojení k nezbytným systémům a prostředím, včetně připojení k Internetu, je-li vyžadováno.

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

8.8.1 Povinnosti Zákazníka

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

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