

## „IBM Marketing Cloud“

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

### 1. „Cloud Service“

„IBM Marketing Cloud“ – tai debesų kompiuterija pagrįsta skaitmeninės rinkodaros platforma, kurioje naudojami klientų duomenys, analizės įžvalgos ir automatizuojamos susijusios visų kanalų sąveikos. „IBM Marketing Cloud“ apima šiuos sprendimus pagrįstus paketus ir paslaugas, atitinkančias rinkodaros specialistų poreikius supaprastinti pirkimo procesą.

- „IBM Marketing Cloud Essentials“ rinkodaros specialistams, kuriems reikia mažesnės apimties, suteikia galimybę pateikti suasmenintas skaitmenines sąveikas su didesniais konversijų rodikliais.
- „IBM Marketing Cloud B2B Essentials“ rinkodaros specialistams, turintiems mažesnes duomenų bazines, suteikia galimybę patraukti, įvertinti ir subrandinti galimus klientus.
- „IBM Marketing Cloud Standard“ padeda rinkodaros specialistams geriau suprasti klientų elgesį ir teikti suasmenintą sąveiką su didesniais konversijų rodikliais.
- „IBM Marketing Cloud B2B Standard“ padeda rinkodaros specialistams patraukti, įvertinti ir subrandinti galimus klientus, kad rinkodarą geriau suderintų su pardavimu ir skatintų pajamų augimą.
- „IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning“ padeda rinkodaros specialistams sudaryti biudžetą ir planuoti, naudojant taikomąją programą, kuri sujungia rinkodaros, klientų ryšių valdymo ir finansų sistemas.
- „IBM Marketing Cloud Enterprise“ – kuria „IBM Marketing Cloud Standard“ funkcijas su padidintu prenumeratų kiekiu.
- „IBM Marketing Cloud B2B Enterprise“ – kuria „IBM Marketing Cloud B2B“ funkcijas su padidintu prenumeratų kiekiu.
- „IBM Marketing Cloud Social Audiences“ – suteikia rinkodaros specialistams galimybę taikyti į klientus, naudojantis mokama socialine medija.

#### 1.1 „IBM Marketing Cloud Essentials“

„IBM Marketing Cloud Essentials“ prenumerata suteikia šias galimybes:

- Rinkodaros duomenų bazė: rinkite išsamius kliento duomenis viename šaltinyje ir juos naudokite skatinti kampanijų automatizaciją ir ryšių suasmeninimą.
- Segmentavimas: naudokite elgesio, profilio, pirmumo ir kt. duomenis, kad pateiktumėte užklausų ir susiaurintumėte savo tikslinę auditoriją. Jei norite, šias segmentavimo užklausas integruokite su savo rinkodaros strategijomis, kad savo tikslinei auditorijai pateiktumėte įtraukiantį ir asmeniškai pritaiktą turinį.
- Turinio daryklė: intuityvi, žiniatinklyje veikianti redagavimo priemonė leidžia jums kurti ir redaguoti turinį taikomojoje programoje, su nurodant ir spustelėjant valdoma prieiga prie funkcijų, tokių kaip saitų stebėjimas, pritaikymas asmeniniams poreikiams, dinaminis turinys ir kitų.
- Dinaminis turinys: tiesiogiai kurkite pranešimus tokiu pranešimu formatu, kuris būtų aktualus ir specifiškai pritaikytas kiekvienam klientui, naudodami intuityvią nurodant ir spustelėjant valdoma sąsają.
- A/B testavimas: siųskite bandomuosius el. laiškus, norėdami patikrinti temos eilutę, siuntėjo vardo ir turinio elementus; sužinokite, kuris elementas sulaukia geriausio atsako, ir siųskite efektyviausius el. laiškus savo kontaktams.
- El. paštas: kurkite ir siųskite aktualaus ir įtraukiančio turinio el. laiškus.
- Mobilieji „push“ pranešimai: pateikite suasmenintus pranešimus, programėlių mobiliesiems duomenis derindami su išsamia klientų profilio informacija.

- Socialinis bendrinimas: el. pašto rinkodaros pranešimus bendrinkite socialinių tinklų svetainėse ir pateikite išsamias rezultatų ataskaitas.
- Progresyvios formos: sumažinkite neužpildytų formų skaičių ir sukurkite kontakto profilį naudodami progresyvias žiniatinklio formas, rodančias vis kitus klausimus kiekvieną kartą kontaktui apsilankius svetainėje arba nukreipimo puslapyje.
- Skaitmeninio elgesio sekimas: stebėkite, kaip kontaktai su jumis sąveikauja internetu, naudodami skaičiuotuvus, pokalbius realiuoju laiku, socialinius mygtukus ir kt. Naudokite šį pasirinktinį įvykio elgesio žiniatinklyje sekimą, kad perkeltumėte kontaktą į rinkodaros programą arba elgesio vertinimo modelį.
- Nukreipimo puslapis: nurodant ir spustelėjant valdoma prieiga norint kurti konkrečių kampanijų puslapius ir pasirinktines žiniatinklio formas.
- Elgesio analizė: naudokite laiškų siuntimo rezultatus, kad nustatytumėte tendencijas ir taikytumėte atitinkamiems klientų segmentams; apibrėžkite klientų segmentus ir pasirinkite metriką, kad sukurtumėte skirtingų skirtukų ir lentelių ataskaitas, įtraukdami arba pašalindami laukus, keisdami metriką, rūšiuodami ir rikiuodami stulpelius.
- Kampanijos ataskaitos: kurkite kaupiamąją ir išsamią ataskaitų informaciją apie klientams siunčiamus el. laiškus. Ataskaitų metrika apima atidarymus, konversijas, raiškiają mediją, persiuntimus ir prieigą prie spustelėjimų srauto duomenų.
- „Email Insights“: vartotojai gali peržiūrėti, kaip atrodo siuntimo procesas ir jį išbandyti naudojant kelis skirtingus el. pašto klientus, sekti el. pašto kliento naudojimą įvairiuose siuntimo sąrašuose ir padėti optimizuoti el. pašto programas, pagrįstas konkrečiais kliento naudojamais prietaisais ir el. pašto klientais. „Email Insights“ apima „Litmus“ teikiamus technologijos komponentus.
- „Journey Designer“: vaizdinio dizaino įrankis, suteikiantis galimybę rinkodaros specialistams dirbti kartu kuriant klientų patirtį ir dalytis ja savo komandoje.
- „Universal Behavior Exchange“: įgalinimo technologija, leidžianti klientams publikuoti duomenis „IBM Marketing Cloud“ ir prenumeruoti duomenis iš integruotųjų trečiosios šalies taikomųjų programų.
- „IBM Marketing Cloud Orientation“ – tai pagrindas, mokomasis paketas, skirtas „IBM Marketing Cloud“. Jame pateikiamas aukšto lygio „Marketing Cloud“ funkcijų ir galimybių aprašas, taip pat įvadas į „Customer Engagement Model“. Šis supažindinimo paketas įtrauktas į pradinę „Marketing Cloud“ prenumeratą ir turi būti atliktas prieš paleidžiant privalomą supažindinimo paslaugą. Jis teikiamas kaip savitarnos pasiūlymas ir apima vaizdo įrašus bei internetinius įrašus.

Į šio „Cloud Service“ pasiūlymo prenumeratos mokestį įeina:

- Penki (5) įgaliojimai vartotojai;
- Dešimt (10) aktyvių programų;
- 50 tūkst. Rinkodaros sąveikų per mėnesį, iš viso 600 tūkst. Rinkodaros sąveikų, kurias galima išnaudoti per metus;
- Neriboti Duomenų bazės įrašai;
- Viena (1) organizacija;
- Dešimt (10) tūkst. „Email Insights“ atidarymų per mėnesį; ir
- Neribotos el. laiškų peržiūros. „El. laiško peržiūra“ registruojama kaskart, kai naudodamas šią funkciją Klientas pateikia el. laiško šabloną peržiūrėti.

Klientai taip pat gali įsigyti papildomą kiekį Vartotojų, Rinkodaros sąveikų ir „Email Insights“ atidarymų.

## 1.2 „IBM Marketing Cloud B2B Essentials“

„IBM Marketing Cloud B2B Essentials“ rinkodaros specialistams, turintiems mažesnes duomenų bases, suteikia galimybę patraukti, įvertinti ir subrandinti galimus klientus. Šį pasiūlymą galima įsigyti prenumeratos ir mokėjimo už naudojimą pagrindu. Šiame „Cloud Service“ pasiūlyme yra šios galimybės:

- Visos su „IBM Marketing Cloud Essentials“ pasiūlymu teikiamos funkcijos
- Rinkodaros automatizavimas

- Galimų klientų subbrandinimas: kurkite rinkodaros kampanijas naudodami vaizdinę kampanijų daryklę; siųskite automatizuotus pranešimus arba įtraukite į subbrandinimo programą, kai galimas klientas nukreipiamas arba atlieka tam tikrą veiksmą.
- Bendras vertinimo modelis: vertinkite klientus ir potencialius klientus pagal pirkimo kriterijus, demografinius duomenis ir elgesį, pavyzdžiui, apsilankymą svetainėje, formų pateikimą ir sąveiką su pranešimais arba pagal nuo laiko priklausančius komponentus, įskaitant naujumą ir dažnumą. Atsižvelgiant į įvertinimus, rinkodaros automatizavimo funkcijos nukreipia klientus ir potencialius klientus pagal atitinkamus tolesnius veiksmus.
- Ryšių su klientais valdymo (CRM) integracija: integracija su trečiosios šalies CRM sistemomis, įskaitant „Salesforce.com“, „Microsoft Dynamics CRM“ ir „Sugar CRM“.

Į šio „Cloud Service“ pasiūlymo prenumeratos mokestį įeina:

- a. Penki (5) įgaliojimai vartotojai;
- b. Dešimt (10) aktyvių programų;
- c. Vienas (1) vertinimo modelis;
- d. Neribotos rinkodaros sąveikos;
- e. 10 000 Duomenų bazės įrašų;
- f. Viena (1) organizacija;
- g. Dešimt (10) tūkst. „Email Insights“ atidarymų per mėnesį; ir
- h. Neribotos el. laiškų peržiūros. „El. laiško peržiūra“ registruojama kaskart, kai naudodamas šią funkciją Klientas pateikia el. laiško šabloną peržiūrėti.

Klientai taip pat gali įsigyti papildomą kiekį Vartotojų, Duomenų bazės įrašų ir „Email Insights“ atidarymų.

### 1.3 „IBM Marketing Cloud Standard“

„IBM Marketing Cloud Standard“ prenumerata suteikia šias galimybes:

- Rinkodaros duomenų bazė: rinkite išsamius kliento duomenis viename šaltinyje ir juos naudokite skatinti kampanijų automatizaciją ir ryšių suasmeninimą.
- Segmentavimas: naudokite elgesio, profilio, pirmumo ir kt. duomenis, kad pateiktumėte užklausų ir susiaurintumėte savo tikslinę auditoriją. Jei norite, šias segmentavimo užklausas integruokite su savo rinkodaros strategijomis, kad savo tikslinei auditorijai pateiktumėte įtraukiantį ir asmeniškai pritaiktą turinį.
- Turinio daryklė: intuityvi, žiniatinklyje veikianti redagavimo priemonė leidžia jums kurti ir redaguoti turinį taikomojoje programoje, su nurodant ir spustelėjant valdoma prieiga prie funkcijų, tokių kaip saitų stebėjimas, pritaikymas asmeniniams poreikiams, dinaminis turinys ir kitų.
- Dinaminis turinys: tiesiogiai kurkite pranešimus tokiu pranešimu formatu, kuris būtų aktualus ir specifiskai pritaikytas kiekvienam klientui, naudodami intuityvią nurodant ir spustelėjant valdoma sąsają.
- A/B testavimas: siųskite bandomuosius el. laiškus, norėdami patikrinti temos eilutę, siuntėjo vardo ir turinio elementus; sužinokite, kuris elementas sulaukia geriausio atsako, ir siųskite efektyviausius el. laiškus savo kontaktams.
- El. paštas: kurkite ir siųskite aktualaus ir įtraukiančio turinio el. laiškus.
- Mobilieji „push“ pranešimai: pateikite suasmenintus pranešimus, programėlių mobiliesiems duomenis derindami su išsamia klientų profilio informacija.
- Socialinis bendrinimas: el. pašto rinkodaros pranešimus bendrinkite socialinių tinklų svetainėse ir pateikite išsamias rezultatų ataskaitas.
- Progresyvos formos: sumažinkite neužpildytų formų skaičių ir sukurkite kontakto profilį naudodami progresyvias žiniatinklio formas, rodančias vis kitus klausimus kiekvieną kartą kontaktui apsilankius svetainėje arba nukreipimo puslapyje.
- Skaitmeninio elgesio sekimas: stebėkite, kaip kontaktai su jumis sąveikauja internetu, naudodami skaičiuotuvus, pokalbius realiuoju laiku, socialinius mygtukus ir kt. Naudokite šį pasirinktinį įvykio elgesio žiniatinklyje sekimą, kad perkeltumėte kontaktą į rinkodaros programą arba elgesio vertinimo modelį.

- Nukreipimo puslapis: nurodant ir spustelėjant valdoma prieiga norint kurti konkrečių kampanijų puslapius ir pasirinktines žiniatinklio formas.
- Elgesio analizė: naudokite laiškų siuntimo rezultatus, kad nustatytumėte tendencijas ir taikytumėte atitinkamiems klientų segmentams; apibrėžkite klientų segmentus ir pasirinkite metriką, kad sukurtumėte skirtingų skirtukų ir lentelių ataskaitas, įtraukdami arba pašalindami laukus, keisdami metriką, rūšiuodami ir rikiuodami stulpelius.
- Kampanijos ataskaitos: kurkite kaupiamąją ir išsamią ataskaitų informaciją apie klientams siunčiamus el. laiškus. Ataskaitų metrika apima atidarymus, konversijas, raiškiają mediją, persiuntimus ir prieigą prie spustelėjimų srauto duomenų.
- „Email Insights“: vartotojai gali peržiūrėti, kaip atrodo siuntimo procesas ir jį išbandyti naudojant kelis skirtingus el. pašto klientus, sekti el. pašto kliento naudojimą įvairiuose siuntimo sąrašuose ir padėti optimizuoti el. pašto programas, pagrįstas konkrečiais kliento naudojamais prietaisais ir el. pašto klientais. „Email Insights“ apima „Litmus“ teikiamus technologijos komponentus.
- „Journey Designer“: vaizdinio dizaino įrankis, suteikiantis galimybę rinkodaros specialistams dirbti kartu kuriant klientų patirtį ir dalytis ja savo komandoje.
- „Universal Behavior Exchange“: įgalinimo technologija, leidžianti klientams publikuoti duomenis „IBM Marketing Cloud“ ir prenumeruoti duomenis iš integruotųjų trečiosios šalies taikomųjų programų.
- „Social Audiences“: socialinės medijos rinkodaros taikomoji programa, leidžianti klientams siųsti konkrečias auditorijas ir susijusius skelbimus į socialinės medijos tinklus, norint rinkodaros medžiagą pateikti konkrečiai auditorijai ar panašioms auditorijoms.
- „IBM Marketing Cloud Orientation“ – platforma, švietimo paketas, skirtas „IBM Marketing Cloud“. Jame pateikiamas aukšto lygio „Marketing Cloud“ funkcijų ir galimybių aprašas, taip pat įvadas į „Customer Engagement Model“. Šis supažindinimo paketas įtrauktas į pradinę „Marketing Cloud“ prenumeratą ir turi būti atliktas prieš paleidžiant privalomą supažindinimo paslaugą. Jis teikiamas kaip savitarnos pasiūlymas ir apima vaizdo įrašus bei internetinius įrašus.

Į šios „Cloud Service“ prenumeratos mokesčių įtraukta:

- a. Dešimt (10) įgaliojimų vartotojų vienoje organizacijoje;
- b. Penkios (5) organizacijos;
- c. Dvidešimt (20) aktyvių programų;
- d. Vienas (1) vertinimo modelis;
- e. 250 tūkst. Rinkodaros sąveikų per mėnesį, iš viso 3 mln. Rinkodaros sąveikų, kurias galima išnaudoti per metus;
- f. Neriboti Duomenų bazės įrašai;
- g. Penki (5) tūkstančiai „Social Audiences“ kontakto įvykių per mėnesį;
- h. 200 tūkst. „Email Insights“ atidarymų per mėnesį; ir
- i. Neribotos el. laiškų peržiūros. „El. laiško peržiūra“ registruojama kaskart, kai naudojamas šią funkciją Klientas pateikia el. laiško šabloną peržiūrėti.

Klientai taip pat gali įsigyti papildomą kiekį Vartotojų, Rinkodaros sąveikų ir „Email Insights“ atidarymų.

#### 1.4 „IBM Marketing Cloud B2B Standard“

„IBM Marketing Cloud B2B Standard“ prenumerata suteikia šias galimybes:

- Visos su „IBM Marketing Cloud Standard“ pasiūlymu teikiamos funkcijos
- Rinkodaros automatizavimas
- Galimų klientų subbrandinimas: kurkite rinkodaros kampanijas naudodami vaizdinę kampanijų daryklę; siųskite automatizuotus pranešimus arba įtraukite į subbrandinimo programą, kai galimas klientas nukreipiamas arba atlieka tam tikrą veiksmą.
- Bendras vertinimo modelis: vertinkite klientus ir potencialius klientus pagal pirkimo kriterijus, demografinius duomenis ir elgesį, pavyzdžiui, apsilankymą svetainėje, formų pateikimą ir sąveiką su pranešimais arba pagal nuo laiko priklausančius komponentus, įskaitant naujumą ir dažnumą. Atsižvelgiant į įvertinimus, rinkodaros automatizavimo funkcijos nukreipia klientus ir potencialius klientus pagal atitinkamus tolesnius veiksmus.

- Ryšių su klientais valdymo (CRM) integracija: integracija su trečiosios šalies CRM sistemomis, įskaitant „Salesforce.com“, „Microsoft Dynamics CRM“ ir „Sugar CRM“.

Į šios „Cloud Service“ prenumeratos mokesčių įtraukta:

- a. Dešimt (10) įgaliojimų vartotojų vienoje organizacijoje;
- b. Penkios (5) organizacijos;
- c. Dvidešimt (20) aktyvių programų;
- d. Penki (5) vertinimo modeliai;
- e. Neribotos rinkodaros sąveikos;
- f. 50 000 Duomenų bazės įrašų;
- g. Penki (5) tūkstančiai „Social Audiences“ kontakto įvykių per mėnesį;
- h. 200 tūkst. „Email Insights“ atidarymų per mėnesį; ir
- i. Neribotos el. laiškų peržiūros. „El. laiško peržiūra“ registruojama kaskart, kai naudodamas šią funkciją Klientas pateikia el. laiško šabloną peržiūrėti.

Klientai taip pat gali įsigyti papildomą kiekį Vartotojų, Duomenų bazės įrašų ir „Email Insights“ atidarymų.

### 1.5 „IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning“

„IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning“ teikia „Allocadia“, IBM trečiosios šalies partnerė. Šią paslaugą galima įsigyti kaip atskirą produktą arba naudoti su „Marketing Cloud Standard“, „Marketing B2B Standard“, „Marketing Cloud Enterprise“, „Marketing Cloud B2B Enterprise“, „IBM Silverpop Engage“ arba „IBM Campaign“. Į funkcijas įeina:

- Planavimą: kurkite ir bendrinkite planus, kad suderintumėte įmonės strategiją, prognozuotumėte investicijų grąžą ir numatytumėte pajamas.
- Biudžeto sudarymą: kurkite ir valdykite globalinius biudžetus bet kokia valiuta nenaudodami jokių gremėzdiškų ir padrikų skaičiuoklių – pasaulinių, regioninių ar pagal produktą.
- Našumą: vizualiai atvaizduokite, analizuokite ir optimizuokite išlaidas; priimkite geresnius sprendimus, planus ir biudžetus susiedami su CRM, finansais ir rinkodaros duomenimis.

Į šios „Cloud Service“ prenumeratos mokesčių įtraukta:

- Penki (5) įgaliojimai vartotojai; ir
- Viena (1) Jungtis

„IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users“ galima įsigyti, jei Klientui reikia papildomų įgaliojimų vartotojų, be suteiktų su bazine paslauga. „IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector“ galima įsigyti, jei Klientui reikia su bazine paslauga naudoti papildomų Jungčių.

### 1.6 „IBM Marketing Cloud Enterprise“

Šis paketas yra pagrįstas „Standard“ pakete siūlomomis galimybėmis. „Enterprise“ paketas apima teisę į „Allocadia“ teikiamas planavimo ir biudžeto sudarymo galimybes. Jis taip pat apima ryšių su klientais valdymo (CRM) galimybes. Prenumeratoriai gauna papildomų „Enterprise“ paketo įgaliojimų vartotojų, taip pat didesnes programų automatizavimo, vertinimo ir „Email Insights“ naudojimo apimtis. Prenumeratoriai taip pat gauna daugiau Rinkodaros sąveikų, kurios yra „Enterprise“ paketo dalis.

Į šios „Cloud Service“ prenumeratos mokesčių įtraukta:

- a. Dvidešimt (20) įgaliojimų vartotojų vienoje organizacijoje;
- b. Dešimt (10) organizacijų;
- c. Neribotos aktyvios programos;
- d. Neriboti Duomenų bazės įrašai;
- e. 750 tūkst. Rinkodaros sąveikų per mėnesį, iš viso 9 mln. Rinkodaros sąveikų, kurias galima išnaudoti per metus;
- f. 25 tūkst. „Social Audiences“ kontakto įvykių per mėnesį;
- g. Neriboti vertinimo modeliai;
- h. 400 tūkst. „Email Insights“ atidarymų per mėnesį; ir

- i. Neribotos el. laiškų peržiūros. „El. laiško peržiūra“ registruojama kaskart, kai naudodamas šią funkciją Klientas pateikia el. laiško šabloną peržiūrėti.

Klientai taip pat gali įsigyti papildomą kiekį Vartotojų, Rinkodaros sąveikų ir „Email Insights“ atidarymų.

## 1.7 „IBM Marketing Cloud B2B Enterprise“

Šis paketas yra pagrįstas „B2B Standard“ pakete siūlomomis funkcijomis. „B2B Enterprise“ paketas apima teises į „Allocadia“ teikiamas planavimo ir biudžeto sudarymo galimybes. Prenumeratoriai gauna papildomų „B2B Enterprise“ paketo įgaliojimų vartotojų, taip pat didesnes programų automatizavimo, vertinimo ir „Email Insights“ naudojimo apimtis. Prenumeratoriai taip pat gauna daugiau duomenų bazės įrašų, kurie yra „B2B Enterprise“ paketo dalis.

Į šios „Cloud Service“ prenumeratos mokesčių įtraukta:

- a. Dvidešimt (20) įgaliojimų vartotojų;
- b. Dešimt (10) organizacijų;
- c. Neribotos aktyvios programos;
- d. Neribotos rinkodaros sąveikos;
- e. 100 000 Duomenų bazės įrašų;
- f. 25 tūkst. „Social Audiences“ kontakto įvykių per mėnesį;
- g. Neriboti vertinimo modeliai;
- h. 400 tūkst. „Email Insights“ atidarymų per mėnesį; ir
- i. Neribotos el. laiškų peržiūros. „El. laiško peržiūra“ registruojama kaskart, kai naudodamas šią funkciją Klientas pateikia el. laiško šabloną peržiūrėti.

Klientai taip pat gali įsigyti papildomą kiekį Duomenų bazės įrašų ir „Email Insights“ atidarymų.

## 1.8 „IBM Marketing Cloud Social Audiences“

„IBM Marketing Cloud Social Audiences“ suteikia rinkodaros specialistams galimybę taikyti savo klientams naudojantis mokama socialine medija. Klientai, įsigiję „Marketing Cloud“ paketus – „Standard“, „B2B Standard“, „Enterprise“ arba „B2B Enterprise“ – turi teisę naudoti suteikiamą kiekį „Social Audiences“. „Social Audiences“ galima įsigyti ir kaip atskirą produktą.

Į šios „Cloud Service“ prenumeratos mokesčių įtraukta:

- Klientams, įsigijusiems vieną iš „IBM Marketing Cloud Standard“ paketų: 5 000 Kontakto įvykių per mėnesį.
- Klientams, įsigijusiems vieną iš „IBM Marketing Cloud Enterprise“ paketų: 25 000 Kontakto įvykių per mėnesį.
- Klientai, įsigiję „Social Audiences“ pasiūlymą atskirai nuo „IBM Marketing Cloud“ prenumeratos pasiūlymų, turi pasirinkimą įsigyti Kontakto įvykius pakopomis po penkis (5) tūkst., 25 tūkst., 100 tūkst., 250 tūkst., 500 tūkst., vieną (1) mln., du (2) mln. ir penkis (5) mln.

## 1.9 Pasirenkamos funkcijos

### 1.9.1 „IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send“

Siūlo „IBM Marketing Cloud Essentials“, „IBM Marketing Cloud B2B Essentials“, „IBM Marketing Cloud Standard“, „IBM Marketing Cloud B2B Standard“, „IBM Marketing Cloud Enterprise“ ir „IBM Marketing Cloud B2B Enterprise“ prenumeratoriams toliau nurodytas paslaugas. „Duplicate Message Send“ leidžia „IBM Marketing Cloud“ Klientams gauti tiksliai personalizuotų pranešimų, išsiųstų jų klientams reguliavimo, atitikties, audito ar kitais stebėjimo tikslais, kopijas. Šiuo metu „Duplicate Message Send“ taikomas tik el. paštui. Šis pasiūlymas galimas kaip prenumerata ir suteikia galimybę siųsti neribotus dubliuotus pranešimus.

### 1.9.2 „IBM Marketing Cloud Unlimited Scoring“

Suteikia „IBM Marketing Cloud Standard“, „IBM Marketing Cloud B2B Standard“, „IBM Marketing Cloud Essentials“ ir „IBM Marketing Cloud B2B Essentials“ prenumeratoriams toliau nurodytas galimybes. Neribotas vertinimas suteikia galimybę pridėti papildomų vertinimo modelių, be įtrauktų į kliento „IBM Marketing Cloud“ paketą. Jei reikia, galima pateikti papildomų vertinimo modelių užklausa per „IBM Marketing Cloud“ aprūpinimo komandą. Papildomi modeliai bus įdiegti konkrečiais skaičiais, kad būtų galima efektyviausiai ir kaip reikia klientui naudoti vertinimo funkciją.

### **1.9.3 „IBM Marketing Cloud Unlimited Programs“**

Suteikia „IBM Marketing Cloud Standard“, „IBM Marketing Cloud B2B Standard“, „IBM Marketing Cloud Essentials“ ir „IBM Marketing Cloud B2B Essentials“ prenumeratoriams toliau nurodytas galimybes. Neribotos Programos suteikia galimybę pridėti papildomų aktyvių programų, be įtrauktų į kliento „IBM Marketing Cloud“ paketą. Jei reikia, galima pateikti papildomų aktyvių programų užklausa per „IBM Marketing Cloud“ aprūpinimo komandą. Papildomos programos bus įdiegtos konkrečiais skaičiais, kad būtų galima efektyviai ir kaip reikia klientui naudoti programų funkciją.

### **1.9.4 „IBM Marketing Cloud Additional IP Address“**

Yra metinis mokestis už papildomą IP adresą.

### **1.9.5 „IBM Marketing Cloud Citrix Integration“**

Suteikia „IBM Marketing Cloud“ produkto funkcines galimybes, skirtas naudoti viename iš „Citrix GoToWebinar“, „GoToMeeting“ arba „GoToTraining“ produktų egzempliorių. Šis integravimas kasdien importuoja dalyvio seanso ir profilio duomenis į „Engage“ Sąryšinę lentelę. Klientas privalo įsigyti „Citrix“ licenciją atskirai.

### **1.9.6 „IBM Marketing Cloud CRM Integration“**

Leidžia Klientui sinchronizuoti tam tikrų komercinių Klientų ryšių valdymo (CRM) sistemų, pavyzdžiui, „Salesforce.com“, „Microsoft Dynamics CRM“, ir „IBM Marketing Cloud“ duomenis. Integravimas apribotas vienu CRM sistemos egzemplioriumi ir viena „IBM Marketing Cloud“ duomenų baze. Šis pasiūlymas neapima integravimo su „Scribe“. Jeigu tokio tipo integravimas reikalingas, pasinaudokite „IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe“ pasiūlymu.

### **1.9.7 „IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe“**

Leidžia Klientui sinchronizuoti tam tikrų komercinių ryšių valdymo (CRM) sistemų ir „IBM Marketing Cloud“ duomenis. Integravimas apribotas vienu CRM sistemos egzemplioriumi ir viena „IBM Marketing Cloud“ duomenų baze. „IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe“ remiasi arba inkorporuoja trečiosios šalies technologiją, teikiamą „Scribe“.

### **1.9.8 „IBM Marketing Cloud Inbox Monitoring“**

Leidžia Klientui matuoti didelių interneto paslaugų teikėjų (ISP) ir gaunamų laiškų pašto dėžučių teikėjų bendrąją pristatymo į gaunamų laiškų aplanką apimtį keliuose regionuose.

### **1.9.9 „IBM Marketing Cloud Multi-Factor Authentication“**

Suteikia funkciją kartu su vartotojo vardu / slaptažodžiu kaip papildomą prisijungimo reikalavimą naudoti autentifikavimo kodą, suteikiant prieigą prie „IBM Marketing Cloud“ paskyros žiniatinklio naršyklėje.

### **1.9.10 „IBM Marketing Cloud Transact Magento Integration“**

Suteikia galimybę nustatyti maršrutą susijusių operacinių el. laiškų, kuriuos sukuria „Magento“ egzempliorius naudojant „IBM Marketing Cloud Transact“ operacinių el. laiškų paslaugą. Klientas taip pat privalo įsigyti reikiamą atskirą nuo teikėjo „Magento“ licenciją.

### **1.9.11 „IBM Marketing Cloud Web Analytics Integrations“**

Užtikrina „IBM Marketing Cloud“ (vieno egzemplioriaus) ir vienos iš toliau nurodytų žiniatinklio analitinių sistemų integravimą: „IBM Digital Analytics“ arba „Adobe Omniture“.

### **1.9.12 „IBM Marketing Cloud WebEx Integration“**

Suteikia „IBM Marketing Cloud“ produkto funkcines galimybes, skirtas naudoti viename „Cisco WebEx“ egzemplioriuje. Šis integravimas kasdien importuoja dalyvio seanso ir profilio duomenis į „IBM Marketing Cloud“ Sąryšinę lentelę. Klientas privalo įsigyti „WebEx“ licenciją atskirai.

### **1.9.13 „IBM Marketing Cloud Transact – Database“**

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

## 1.10 Sąrankos paslaugos pasiūlymai

- „IBM Marketing Cloud Basic Onboarding Services“

Tai parengimo ir mokymo derinys, skirtas suteikti vartotojams galimybę konfigūruoti ir naudoti „Marketing Cloud Standard“ pasiūlymus. Šia nuotoliniu būdu teikiama paslauga suteikia iki 15 valandų ir reikalinga su pradine „Marketing Cloud“ prenumerata. Yra priskiriamas supažindinimo konsultantas, kuris padeda Klientams supažindinimo proceso metu ir kuris teikiamas per serijas nuotolinių susitikimų ir per įrašytus internetinius mokymo seansus. Supažindinimo paslaugos apima parengimą, konfigūraciją ir sąranką, mokymą ir klausimus bei atsakymus.
- „IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Services“

Tai mokymo paslauga, suteikianti vartotojams galimybę konfigūruoti ir naudoti „IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning“ pasiūlymus. Ši nuotoliniu būdu teikiama paslauga yra būtina įsigyjant „IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users“ pasiūlymą. Yra priskiriamas mokymo konsultantas, kuris padeda organizacijoms naudoti išplėstinį ataskaitų ir ataskaitų srities tinkinimą, ir kuris teikiamas per serijas nuotolinių susitikimų ir per įrašytus internetinius mokymo seansus. Supažindinimo paslaugos apima parengimą, konfigūraciją ir sąranką, mokymą ir klausimus bei atsakymus.
- „IBM Marketing Cloud Onboarding Services“

Tai parengimo ir mokymo derinys, skirtas suteikti vartotojams galimybę konfigūruoti ir naudoti „Marketing Cloud Enterprise“ paketą. Šiuo nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų paketas suteikia iki 30 valandų ir reikalinga su pradine „Marketing Cloud Enterprise“ prenumerata. Yra priskiriamas supažindinimo konsultantas, kuris padeda Klientams supažindinimo proceso metu, ir kuris teikiamas per serijas nuotolinių susitikimų ir per įrašytus internetinius mokymo seansus. Supažindinimo paslaugos apima parengimą naudoti, konfigūravimą ir sąranką, mokymą ir klausimus bei atsakymus.
- „IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services“

Tai pasirinktinis pasiūlymas „IBM Marketing Cloud“ prenumeratoriams, pasirinkusiems naudoti „Mobile Push“ funkciją. Šis pasiūlymas suteikia iki (35) valandų nuotolinių paslaugų, kurios apima tokią veiklą kaip sąranka, konsultavimas, pradinis „push“ pranešimų įdiegimas ir priėmimo testavimas. Šią supažindinimo paslaugą taip pat gali naudoti „Standard“ ir „B2B Standard“ prenumeratoriai.
- „IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility)“

Suteikia vienos dienos „IBM Marketing Cloud“ mokymus. Kiekvieną dieną sudaro ne daugiau nei aštuonios mokymų ir praktikos valandos (įskaitant kelias trumpas pertraukėles ir vienos valandos pietų pertrauką). Tvarkaraštį galima pritaikyti, kad apimtų Kliento norimas išmokti temas. Mokymas vykdomas internetinio seminaro aplinkoje arba IBM patvirtintose patalpose.
- „IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (On Site) Setup“

Suteikia vieną (1) 8 valandų „IBM Marketing Cloud“ mokymų dieną kliento patalpose. Kiekvieną dieną sudaro ne daugiau nei aštuonios mokymų ir praktikos valandos (įskaitant kelias trumpas pertraukėles ir vienos valandos pietų pertrauką). Tvarkaraštį galima pritaikyti, kad apimtų Kliento norimas išmokti temas. Kelionės išlaidos neįtrauktos ir bus apmokamos atskirai per Darbų aprašą (DA).
- „IBM Marketing Cloud Additional Domain“ paslauga  
Atnaujina „Cloud Service“ aplinką, kad papildomą Reputacijos tapatybę būtų galima naudoti plačiau nei leidžiama su „IBM Marketing Cloud“.

## 2. Saugos aprašas

Šiai „Cloud Service“ taikomi „Cloud Services“ duomenų saugos ir privatumo principai, kurie pasiekiami <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, ir bet kokios kitos šiame skyriuje nurodytos papildomos sąlygos. Jokie IBM duomenų saugos ir privatumo principų pakeitimai nesumažins „Cloud Service“ saugos.



### 3. Paslaugos lygio sutartis

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

#### 3.1 Pasiekiamumo kreditai

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

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

#### 3.2 Paslaugų lygiai

„Cloud Service“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (% mėnesinio prenumeratos mokesčio* už „Audio Conferencing for Connections Meetings“ sutartinį mėnesį, kuris yra pretenzijos dalykas)
99–99,949 %	97,00 % – 99,00 %
98–98,999 %	95,00 % – 96,99 %
97–97,999 %	10 %
Mažiau nei 97,000 %	20 %

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

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

Pavyzdžiui, sutartinį mėnesį iš viso buvo 50 Prastovų min.

Iš viso sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 50 min. Prastova = 42 150 min.	= 2 % Pasiekiamumo kredito už 99,884 % pasiekiamumo per sutartinį mėnesį
<hr/>	
Iš viso 43 200 minučių	

### 4. Techninė pagalba

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

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

## 5. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

### 5.1 Mokesčio apskaičiavimas

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

- a. **Prieiga** – tai matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Prieiga – tai teisė naudotis „Cloud Service“. Klientas privalo įsigyti vieną Prieigos teisę, kad galėtų naudotis „Cloud Service“ Kliento TSD arba Operacijų dokumente nurodytu matavimo laikotarpiu.
- b. **Įgaliotasis vartotojas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliai įgaliotajam vartotojui suteiktos prieigos prie „Cloud Service“ teises, jei Paslauga naudojama bet kokiū tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis. Reikia įsigyti teises, pakankamas įgaliotųjų vartotojų, kuriems suteikta prieiga prie „Cloud Service“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- c. **Ryšys** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Ryšys – tai duomenų bazės, taikomosios programos, serverio arba kito įrenginio tipo saitas arba sąsaja su „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram suteiktų arba suteikiamų Ryšių su „Cloud Service“ skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- d. **Duomenų bazės įrašas** – tai matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Duomenų bazės įrašas – tai su vienu įrašu susijusių laukų rinkinys duomenų bazėje, pasiekiamas kaip atskiras vienetas. Kiekviena Tūkstančio duomenų bazės įrašų teisė atitinka vieną Tūkstantį duomenų bazės įrašų. Reikia įsigyti Tūkstančio duomenų bazės įrašų teises, kurių pakaktų bendram Duomenų bazės įrašų, apdorojamų naudojant „Cloud Service“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- e. **Skaitmeninis pranešimas** – tai matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Skaitmeninis pranešimas yra „Cloud Service“ tvarkomas arba apdorojamas elektroninis pranešimas. Reikia įsigyti teises, pakankamas „Cloud Service“ valdomų arba apdorojamų Skaitmeninių pranešimų bendram skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- f. **Įsipareigojimas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti paslaugas. Įsipareigojimas apima specialistų ir (arba) mokymo paslaugas, susijusias su „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų kiekvienam įsipareigojimui padengti.
- g. **Įvykis** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Įvykio teisės pagrįstos konkretaus įvykio, susijusio su „Cloud Service“ naudojimu, atvejų skaičiumi. Įvykio teisės suteikiamos konkrečiai „Cloud Service“, ir įvykio tipo negalima iškeisti, sukeisti ar sumuoti su kito „Cloud Service“ ar įvykio tipo įvykio teisėmis. Reikia įsigyti teises, pakankamas visiems įvykiams padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu TSD arba Operacijų dokumente.

Įsigyjant Įvykio teises, Įvykiu laikomi šie elementai:

(1) Rinkodaros sąveika:

Rinkodaros sąveika – tai gaunamas arba siunčiamas kontaktas / ryšys. Tokių ryšių pavyzdžiai yra el. laiškas, mobilusis „push“ pranešimas, įrenginio taikomosios programos pranešimas, naršyklėse rodomas turinys, parodymas socialiniuose tinkluose ir reklaminis skelbimas. Jie gali būti susiję su anoniminiais arba žinomais lankytojais ar klientais.

(2) „Email Insights“ atidarymai:

„Email Insights“ atidarymai registruojami kaskart, kai el. laiško gavėjas gauna iš Kliento el. laišką ir jį atidaro.

(3) Kontaktas:

Kontaktas – tai Įvykis, susijęs su kontakto ID siuntimu į atitinkamą socialinę platformą naudojant „Social Audiences“ funkciją.

g. **Egzempliorius** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Egzempliorius yra prieiga prie konkrečios „Cloud Service“ konfigūracijos. Reikia įsigyti pakankamas teises, skirtas kiekvienam „Cloud Service“ Egzemplioriui pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.

## 5.2 Nustatymo išlaidos

Pradinis vienkartinis sąrankos mokestis bus nustatytas pagal įkainį ir sąskaitos išrašymo terminą, nurodytą Sandorio dokumente. Pagal pasirinktą „Cloud Service“ bazinį pasiūlymą atitinkama privaloma sąrankos paslauga parengs Klientą naudoti pasirinktą „Cloud Service“ pasiūlymą. Galimos šios sąrankos paslaugos:

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

Šios sąrankos paslaugos mokestis bus imamas pagal įkainį ir sąskaitos išrašymo terminą, nurodytą Operacijų dokumente, užsakius „IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users“ Įgaliojojo vartotojo teises:

- „IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Services“

Visų nustatymo paslaugų galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo dienos, kai IBM įspėja Klientą, kad prieiga prie „Cloud Service“ teikiama neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

## 5.3 Daliniai mėnesio mokesčiai

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

## 5.4 Mokesčiai už perviršį

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

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

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

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

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

a. 1 pavyzdys:

Klientas naudoja 12 mėnesių Prenumeratos laikotarpį ir yra įsigijęs 10 papildomų įgaliojimų vartotojų pagal „IBM Marketing Cloud Additional User“ teises. Jeigu iki 12 mėnesių Prenumeratos laikotarpio pabaigos Klientas įgalina daugiau nei 10 įgaliojimų vartotojų, kitą mėnesį Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršio kiekį ir įsiskolinimo sąskaitos už visą naudojimą per kitus mėnesius iki Prenumeratos laikotarpio pabaigos.

b. 2 pavyzdys:

Klientas naudoja trejų metų Prenumeratos laikotarpį ir yra įsigijęs 10 papildomų įgaliojimų vartotojų pagal „IBM Marketing Cloud Additional User“ teises. Jeigu iki pirmųjų 12 mėnesių laikotarpio pabaigos Klientas įgalina daugiau nei 10 įgaliojimų vartotojų, kitą mėnesį Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršio kiekį ir visą naudojimą iki 12 mėnesių laikotarpio pabaigos. Kiekvieno 12 mėnesių laikotarpio pabaigoje naudojimo skaičiavimas nustatomas iš naujo. Jeigu iki kito 12 mėnesių laikotarpio pabaigos Klientas įgalins daugiau nei 10 įgaliojimų vartotojų, kitą mėnesį Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršio kiekį ir įsiskolinimo sąskaitos už visą naudojimą per kitus mėnesius iki skaičiavimo nustatymo iš naujo arba likusio Prenumeratos laikotarpio pabaigos.

## 5.5 Mokėjimo už naudojimą mokesčiai

Klientas gali naudoti „IBM Marketing Cloud Essentials“, „IBM Marketing Cloud Standard“, „IBM Marketing Cloud Social Audiences“ ir „IBM Marketing Cloud Enterprise“, matuodamas po 1 000 įvykių, „IBM Marketing Cloud B2B Essentials“, „IBM Marketing Cloud B2B Standard“ ir „IBM Marketing Cloud B2B Enterprise“, matuodamas po 10 000 Duomenų bazės įrašų, o „Marketing Cloud Additional Email Insights Opens“, matuodamas padidėjimais po 100 000 įvykių mokėjimo už naudojimą pagrindu. Klientui bus taikomas mokeskis už įvykių ar Duomenų bazės įrašų skaičių, kai taikoma, naudojama kiekvieną mėnesį Operacijų dokumente nurodytu tarifu.

## 6. Terminas ir pratęsimo galimybės

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

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

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

## 7. Įgalinimo programinė įranga

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

## 8. Bendrosios nuostatos

### 8.1 Gavėjų sąrašai

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

### 8.2 Neperparduodama

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

### 8.3 Mobilieji „push“ pranešimai

Su mobiliaisiais „push“ pranešimais susiję Rinkodaros sąveikos įvykiai apima paprastuosius „push“ pranešimus, paprastuosius „push“ pranešimus programėlėje, paprastuosius tik duomenų „push“ pranešimus ir pašto dėžutės pranešimus. Paprastieji „push“ pranešimai, paprastieji „push“ pranešimai programėlėje ir raiškieji pranešimai siuntimo metu viename įrenginyje skaičiuojami kaip viena Rinkodaros

sąveika. Pašto dėžutės pranešimai skaičiuojami kaip viena Rinkodaros sąveika kiekvienam programos raktui, kuriam jie siunčiami.

Rinkodaros sąveikų, susijusių su mobiliaisiais „push“ pranešimais, skaičiavimas apims skaičių mobiliųjų „push“ pranešimų, siunčiamų į įrenginius, kuriuose pasirinkta sulaikyti mobiliuosius „push“ pranešimus, taip pat mobiliųjų „push“ pranešimų, siunčiamų į įrenginius pašalinus programą. IBM reguliariai naudos „Apple“ ir „Google“ atsiliepimų paslaugas ir atnaujins siunčiamus „push“ pranešimus, atsižvelgiant į pašalinimus. Klientas turi nustatyti Rinkodaros sąveikų, apimančių „push“ pranešimus, prenumeratų kiekį.

#### **8.4 „Duplicate Message Send“**

„Duplicate Message Send“ yra papildoma prenumeratos funkcija, įgalinama organizacijos lygiu. Prenumeruojantis Klientas gali funkciją įjungti ir išjungti. Kliento įvesti el. pašto adresai, turintys gauti dubliuojamus pranešimus, bus įvedami kaip „Nematomos kopijos“ (Bcc) adresai, todėl nebus matomi el. laiško gavėjams. Kliento gavėjus, galinčius gauti dubliuojamus pranešimus, galima keisti.

Jei dubliuojamo el. laiško nepavyksta pristatyti į el. pašto adresą, nurodytą eilutėje „Nematoma kopija“, IBM negalės iš naujo išsiųsti dubliuojamo el. laiško.

#### **8.5 Duomenų išsaugojimas**

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

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

#### **8.6 Pranešimas apie trečiosios šalies kodą**

Į „Cloud Service“ įtraukta toliau nurodyta programinė įranga, kurios negalima naudoti neteisėtais tikslais: „janrain4j\_1.1.0“, JSON, „JSON-lib-2.3“, JDK15, „flexjson“ ir „packtag“.

#### **8.7 Versijos ne anglų kalba**

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

#### **8.8 „Instructor Led Training“ nustatymo paslaugos**

Jei „Instructor Led Training“ nustatymo paslauga vykdoma Kliento vietoje, Klientas yra atsakingas už tinkamos besimokančiųjų skaičiui mokymo patalpos pateikimą, įskaitant atitinkamą maitinimo lizdų skaičių, projektorių, interaktyvios lentos ir (arba) konferencinio stovo bei jungiamumą prie būtinų sistemų ir aplinkų, įskaitant interneto ryšį, jei reikia.

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

##### **8.8.1 Kliento atsakomybė**

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

- a. jei nepateikė IBM, pateikite IBM mokymo vietos adresą ir patalpos išsamią informaciją;
- b. jei taikoma, užtikrinkite saugią prieigą, tinkamą vietą biure, išteklius, baldus, didelės spartos interneto ryšį ir kitą įrangą Kliento vietoje dirbantiems IBM darbuotojams; ir

- c. jei patalpas suteikia ne IBM, esate atsakingi už saugų visos IBM priklausančios techninės ir programinės įrangos laikymą Kliento patalpose ir turite užtikrinti, kad visos mokymo patalpos visuomet būtų užrakintos.