

IBM Marketing Cloud

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

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

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

- Usługa IBM Marketing Cloud Essentials umożliwia marketerom, którzy nie mają dużych wymagań ilościowych, stosowanie spersonalizowanych interakcji cyfrowych zapewniających lepsze wskaźniki przyciągania klientów innych firm.
- IBM Marketing Cloud B2B Essentials umożliwia marketerom, którzy mają mniejsze bazy danych, gromadzenie i kwalifikowanie namiarów oraz rozwijanie relacji z potencjalnymi klientami.
- IBM Marketing Cloud Standard – umożliwia marketerom lepsze poznanie zachowań odbiorców i tworzenie spersonalizowanych form interakcji, które pozwalają skuteczniej przyciągać klientów.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – umożliwia marketerom rejestrowanie i klasyfikowanie potencjalnych klientów oraz rozwijanie relacji z nimi w celu lepszego dopasowania działań marketingowych do procesu sprzedaży, co przekłada się na zwiększenie przychodów.
- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning – umożliwia marketerom tworzenie budżetów i planów za pomocą aplikacji, która łączy się z systemami marketingowymi i finansowymi oraz systemami zarządzania relacjami z klientami.
- IBM Marketing Cloud Enterprise — wykorzystuje opcje usługi IBM Marketing Cloud Standard przy zwiększonym wolumenie subskrypcji.
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise — wykorzystuje opcje usługi IBM Marketing Cloud B2B przy zwiększonym wolumenie subskrypcji.
- IBM Marketing Cloud Social Audiences — umożliwia ustalanie konkretnych grup docelowych w ramach płatnych kampanii prowadzonych w mediach społecznościowych.

1.1 IBM Marketing Cloud Essentials

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

- Baza danych marketingowych: Baza ta umożliwia zgromadzenie w jednym miejscu obszernych danych na temat klientów i wykorzystanie tych danych do prowadzenia zautomatyzowanych kampanii oraz nawiązywania spersonalizowanych kontaktów.
- Segmentacja: Funkcja ta umożliwia korzystanie z danych behawioralnych, profili, informacji o preferencjach klientów i innych danych do badania i zawężania grup docelowych. Zapytania związane z segmentacją można opcjonalnie integrować ze strategiami marketingowymi przedsiębiorstwa w celu tworzenia atrakcyjnej, spersonalizowanej treści przeznaczonej dla odbiorców docelowych.
- Narzędzie do tworzenia treści: Intuicyjny edytor z interfejsem WWW umożliwia tworzenie i edycję treści w aplikacji, w tym korzystanie z funkcji śledzenia odsyłaczy, personalizacji, tworzenia dynamicznej treści itd. metodą „wskaz i kliknij”.
- Dynamiczna treść: Za pomocą intuicyjnego interfejsu typu „wskaz i kliknij” użytkownicy mogą wpisywać informacje dostosowane do specyfiki poszczególnych klientów bezpośrednio w treści wiadomości.
- Testowanie A/B: Funkcja ta umożliwia wysyłanie testowych wiadomości e-mail w celu sprawdzenia tematu, nazwy nadawcy lub elementów treści. W ten sposób można ustalić, który element wywołuje

najlepszą reakcję, a następnie wysłać do osób z listy kontaktów wiadomości e-mail pozwalające uzyskać najlepsze rezultaty.

- E-mail: Usługa umożliwia tworzenie i wysyłanie wiadomości e-mail zawierających treść dostosowaną do sytuacji i atrakcyjną dla odbiorców.
- Wysyłanie do urzędzeń mobilnych metodą „push”: Funkcja ta umożliwia dostarczanie spersonalizowanych wiadomości poprzez scalenie danych z aplikacji do urzędzeń mobilnych z informacjami zawartymi w rozbudowanych profilach klientów.
- Udostępnianie w serwisach społecznościowych: Funkcja ta umożliwia udostępnianie wiadomości e-mail zawierających treści marketingowe w serwisach społecznościowych i tworzenie szczegółowych raportów na temat uzyskanych wyników.
- Formularze progresywne: Funkcja ta pozwala zmniejszyć liczbę klientów rezygnujących z wypełnienia formularzy poprzez stopniowe budowanie profilu za pomocą progresywnych formularzy WWW, w których przy każdej wizycie w serwisie internetowym lub na stronie docelowej wyświetlane są inne pytania.
- Śledzenie zachowań na platformach cyfrowych: funkcja ta umożliwia monitorowanie kontaktów między odbiorcami a Klientem w Internecie przy użyciu kalkulatorów, rozmów sieciowych, przycisków w serwisach społecznościowych itd. Niestandardowe metody śledzenia w sieci WWW pozwalają skierować odbiorcę do programu marketingowego lub objąć go modelem wartościowania na podstawie zachowań.
- Strona docelowa: Funkcja ta umożliwia tworzenie stron dostosowanych do konkretnych kampanii oraz niestandardowych formularzy WWW metodą „wskaz i kliknij”.
- Analiza behawioralna: Narzędzie to umożliwia przetwarzanie wyników kampanii mailingowych w celu rozpoznania trendów i wskazania docelowych segmentów klientów. Użytkownicy mogą definiować segmenty klientów i wybierać wskaźniki służące do tworzenia raportów opartych na tabelach krzyżowych i innych raportów tabelarycznych, a następnie modyfikować raporty poprzez dodawanie i usuwanie pól, zmienianie wskaźników oraz sortowanie i porządkowanie kolumn.
- Raporty z kampanii: Funkcja ta umożliwia tworzenie zbiorczych i szczegółowych raportów na temat wiadomości e-mail wysyłanych do klientów. W raportach można uwzględniać wskaźniki dotyczące między innymi liczby otwartych wiadomości, liczby konwersji, treści multimedialnej czy liczby przesłanych dalej wiadomości. Dostępne są również dane zapisu kliknięć.
- Email Insights: Usługa ta umożliwia użytkownikom wyświetlanie wyglądu i zachowania wiadomości e-mail w różnych klientach poczty elektronicznej oraz śledzenie danych o stosowanych klientach pocztowych w obrębie wielu list adresatów w celu optymalnego dostosowania programów realizowanych za pośrednictwem poczty elektronicznej do urzędzeń i klientów poczty używanych przez klientów. Usługa Email Insights obejmuje komponenty technologiczne dostarczone przez firmę Litmus.
- Journey Designer: Narzędzie do projektowania wizualnego, które umożliwia marketerom współpracę przy tworzeniu mapy przemieszczania się klienta oraz współużytkowanie jej w obrębie całego zespołu.
- Universal Behavior Exchange: Technologia pomocnicza, która umożliwia klientom publikowanie danych w chmurze IBM Marketing Cloud oraz subskrybowanie danych pochodzących ze zintegrowanych aplikacji innych firm.
- IBM Marketing Cloud Orientation to podstawowy pakiet szkoleniowy związany z usługą IBM Marketing Cloud. Obejmuje on ogólny opis funkcji i możliwości usługi Marketing Cloud oraz wprowadzenie do modelu nawiązywania aktywnych relacji z klientami (Customer Engagement Model). Pakiet wprowadzający jest objęty początkową subskrypcją usługi Marketing Cloud. Należy z niego skorzystać przez rozpoczęciem korzystania z wymaganej usługi wdrażania. Pakiet ten (udostępniany jako oferta samoobsługowa) zawiera nagrania wideo i zapisy sesji internetowych.

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

- a. 5 (pięciu) Autoryzowanych Użytkowników;
- b. 10 (dziesięć) aktywnych programów;
- c. 50 tysięcy Interakcji Marketingowych miesięcznie (łącznie 600 tysięcy Interakcji Marketingowych do wykorzystania w ciągu roku);

- d. nieograniczona liczba Rekordów Bazy Danych;
- e. 1 (jedna) organizacja;
- f. 10 (dziesięć) tysięcy Otwarć wiadomości Email Insights miesięcznie;
- g. nieograniczona liczba podglądów; za każdym razem, gdy Klient prześle szablon e-mail do podglądu w tym składniku, rejestrowane jest zdarzenie „podgląd wiadomości e-mail”.

Klienci mogą również nabywać dodatkowe uprawnienia do większej liczby Użytkowników, Interakcji Marketingowych oraz Otwarć wiadomości Email Insights

1.2 IBM Marketing Cloud B2B Essentials

IBM Marketing Cloud B2B Essentials umożliwia marketerom, którzy mają mniejsze bazy danych, gromadzenie i kwalifikowanie namiarów oraz rozwijanie relacji z potencjalnymi klientami. Niniejsza oferta jest dostępna w formie subskrypcji oraz opłaty za używanie. Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze zapewnia następujące funkcje:

- Wszystkie opcje usługi IBM Marketing Cloud Essentials.
- Automatyzacja działań marketingowych.
- Rozwijanie relacji z potencjalnymi klientami: Funkcja ta umożliwia tworzenie kampanii marketingowych za pośrednictwem wizualnego narzędzia do tworzenia kampanii oraz automatyczne wysyłanie wiadomości lub przekierowywanie potencjalnych klientów do programu rozwijania relacji w przypadku przejścia na określoną stronę lub wykonania określonej czynności.
- Jednolity model wartościowania: Opcja ta umożliwia wartościowanie dotychczasowych i potencjalnych klientów na podstawie kryteriów nabywczych i demograficznych oraz zachowań (takich jak odwiedziny w serwisach WWW, przesyłanie formularzy i kontakty za pośrednictwem wiadomości) bądź na podstawie parametrów czasowych, takich jak częstotliwość wizyt i data ostatniej wizyty. W oparciu o uzyskane wyniki mechanizmy automatyzacji marketingu kierują dotychczasowych i potencjalnych klientów w odpowiednie miejsce w celu podjęcia dalszych działań.
- Integracja z systemami CRM: usługę można integrować z systemami zarządzania relacjami z klientami (CRM) innych firm, w tym systemami Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM i Sugar CRM.

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

- a. 5 (pięciu) Autoryzowanych Użytkowników;
- b. 10 (dziesięć) aktywnych programów;
- c. 1 (jeden) model wartościowania;
- d. nieograniczona liczba Interakcji Marketingowych;
- e. 10 000 Rekordów Bazy Danych;
- f. 1 (jedna) organizacja;
- g. 10 (dziesięć) tysięcy Otwarć wiadomości Email Insights miesięcznie;
- h. nieograniczona liczba podglądów; za każdym razem, gdy Klient prześle szablon e-mail do podglądu w tym składniku, rejestrowane jest zdarzenie „podgląd wiadomości e-mail”.

Klienci mogą również nabywać dodatkowe uprawnienia do większej liczby Użytkowników, Rekordów Bazy Danych oraz Otwarć wiadomości Email Insights.

1.3 IBM Marketing Cloud Standard

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

- Baza danych marketingowych: Baza ta umożliwia zgromadzenie w jednym miejscu obszernych danych na temat klientów i wykorzystanie tych danych do prowadzenia zautomatyzowanych kampanii oraz nawiązywania spersonalizowanych kontaktów.
- Segmentacja: Funkcja ta umożliwia korzystanie z danych behawioralnych, profili, informacji o preferencjach klientów i innych danych do badania i zawężania grup docelowych. Zapytania związane z segmentacją można opcjonalnie integrować ze strategiami marketingowymi przedsiębiorstwa w celu tworzenia atrakcyjnej, spersonalizowanej treści przeznaczonej dla odbiorców docelowych.

- Narzędzie do tworzenia treści: Intuicyjny edytor z interfejsem WWW umożliwia tworzenie i edycję treści w aplikacji, w tym korzystanie z funkcji śledzenia odsyłaczy, personalizacji, tworzenia dynamicznej treści itd. metodą „wskaz i kliknij”.
- Dynamiczna treść: Za pomocą intuicyjnego interfejsu typu „wskaz i kliknij” użytkownicy mogą wpisywać informacje dostosowane do specyfiki poszczególnych klientów bezpośrednio w treści wiadomości.
- Testowanie A/B: Funkcja ta umożliwia wysyłanie testowych wiadomości e-mail w celu sprawdzenia tematu, nazwy nadawcy lub elementów treści. W ten sposób można ustalić, który element wywołuje najlepszą reakcję, a następnie wysłać do osób z listy kontaktów wiadomości e-mail pozwalające uzyskać najlepsze rezultaty.
- E-mail: Usługa umożliwia tworzenie i wysyłanie wiadomości e-mail zawierających treść dostosowaną do sytuacji i atrakcyjną dla odbiorców.
- Wysyłanie do urządzeń mobilnych metodą „push”: Funkcja ta umożliwia dostarczanie spersonalizowanych wiadomości poprzez scalenie danych z aplikacji do urządzeń mobilnych z informacjami zawartymi w rozbudowanych profilach klientów.
- Udostępnianie w serwisach społecznościowych: Funkcja ta umożliwia udostępnianie wiadomości e-mail zawierających treści marketingowe w serwisach społecznościowych i tworzenie szczegółowych raportów na temat uzyskanych wyników.
- Formularze progresywne: Funkcja ta pozwala zmniejszyć liczbę klientów rezygnujących z wypełnienia formularzy poprzez stopniowe budowanie profilu za pomocą progresywnych formularzy WWW, w których przy każdej wizycie w serwisie internetowym lub na stronie docelowej wyświetlane są inne pytania.
- Śledzenie zachowań na platformach cyfrowych: funkcja ta umożliwia monitorowanie kontaktów między odbiorcami a Klientem w Internecie przy użyciu kalkulatorów, rozmów sieciowych, przycisków w serwisach społecznościowych itd. Niestandardowe metody śledzenia w sieci WWW pozwalają skierować odbiorcę do programu marketingowego lub objąć go modelem wartościowania na podstawie zachowań.
- Strona docelowa: Funkcja ta umożliwia tworzenie stron dostosowanych do konkretnych kampanii oraz niestandardowych formularzy WWW metodą „wskaz i kliknij”.
- Analiza behawioralna: Narzędzie to umożliwia przetwarzanie wyników kampanii mailingowych w celu rozpoznania trendów i wskazania docelowych segmentów klientów. Użytkownicy mogą definiować segmenty klientów i wybierać wskaźniki służące do tworzenia raportów opartych na tabelach krzyżowych i innych raportów tabelarycznych, a następnie modyfikować raporty poprzez dodawanie i usuwanie pól, zmienianie wskaźników oraz sortowanie i porządkowanie kolumn.
- Raporty z kampanii: Funkcja ta umożliwia tworzenie zbiorczych i szczegółowych raportów na temat wiadomości e-mail wysyłanych do klientów. W raportach można uwzględnić wskaźniki dotyczące między innymi liczby otwartych wiadomości, liczby konwersji, treści multimedialnej czy liczby przesłanych dalej wiadomości. Dostępne są również dane zapisu kliknięć.
- Email Insights: Usługa ta umożliwia użytkownikom wyświetlanie wyglądu i zachowania wiadomości e-mail w różnych klientach poczty elektronicznej oraz śledzenie danych o stosowanych klientach pocztowych w obrębie wielu list adresatów w celu optymalnego dostosowania programów realizowanych za pośrednictwem poczty elektronicznej do urządzeń i klientów poczty używanych przez klientów. Usługa Email Insights obejmuje komponenty technologiczne dostarczone przez firmę Litmus.
- Journey Designer: Narzędzie do projektowania wizualnego, które umożliwia marketerom współpracę przy tworzeniu mapy przemieszczania się klienta oraz współużytkowanie jej w obrębie całego zespołu.
- Universal Behavior Exchange: Technologia pomocnicza, która umożliwia klientom publikowanie danych w chmurze IBM Marketing Cloud oraz subskrybowanie danych pochodzących ze zintegrowanych aplikacji innych firm.
- Social Audiences: Aplikacja do marketingu w mediach społecznościowych, która umożliwia wysyłanie danych o określonych grupach odbiorców i powiązanych z nimi reklam na platformy sieci społecznościowych w celu prowadzenia marketingu do takich określonych grup odbiorców albo grup podobnych.

- IBM Marketing Cloud Orientation to podstawowy pakiet szkoleniowy związany z usługą IBM Marketing Cloud. Obejmuje on ogólny opis funkcji i możliwości usługi Marketing Cloud oraz wprowadzenie do modelu nawiązywania aktywnych relacji z klientami (Customer Engagement Model). Pakiet wprowadzający jest objęty początkową subskrypcją usługi Marketing Cloud. Należy z niego skorzystać przez rozpoczęciem korzystania z wymaganej usługi wdrażania. Pakiet ten (udostępniany jako oferta samoobsługowa) zawiera nagrania wideo i zapisy sesji internetowych.

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

- 10 (dziesięciu) Autoryzowanych Użytkowników na organizację;
- 5 (pięć) organizacji;
- 20 (dwadzieścia) aktywnych programów;
- 1 (jeden) model wartościowania;
- 250 tysięcy Interakcji Marketingowych miesięcznie (łącznie 3 miliony Interakcji Marketingowych do wykorzystania w ciągu roku);
- nieograniczona liczba Rekordów Bazy Danych;
- 5 (pięć) tysięcy Zdarzeń Kontaktu Social Audiences miesięcznie;
- 200 tysięcy Otwarcie wiadomości Email Insights miesięcznie;
- nieograniczona liczba podglądów; za każdym razem, gdy Klient prześle szablon e-mail do podglądu w tym składniku, rejestrowane jest zdarzenie „podgląd wiadomości e-mail”.

Klienci mogą również nabywać dodatkowe uprawnienia do większej liczby Użytkowników, Interakcji Marketingowych oraz Otwarcie wiadomości Email Insights.

1.4 IBM Marketing Cloud B2B Standard

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

- Wszystkie opcje usługi IBM Marketing Cloud Standard.
- Automatyzacja działań marketingowych.
- Rozwijanie relacji z potencjalnymi klientami: Funkcja ta umożliwia tworzenie kampanii marketingowych za pośrednictwem wizualnego narzędzia do tworzenia kampanii oraz automatyczne wysyłanie wiadomości lub przekierowywanie potencjalnych klientów do programu rozwijania relacji w przypadku przejścia na określoną stronę lub wykonania określonej czynności.
- Jednolity model wartościowania: Opcja ta umożliwia wartościowanie dotychczasowych i potencjalnych klientów na podstawie kryteriów nabywczych i demograficznych oraz zachowań (takich jak odwiedziny w serwisach WWW, przesyłanie formularzy i kontakty za pośrednictwem wiadomości) bądź na podstawie parametrów czasowych, takich jak częstotliwość wizyt i data ostatniej wizyty. W oparciu o uzyskane wyniki mechanizmy automatyzacji marketingu kierują dotychczasowych i potencjalnych klientów w odpowiednie miejsce w celu podjęcia dalszych działań.
- Integracja z systemami CRM: usługę można integrować z systemami zarządzania relacjami z klientami (CRM) innych firm, w tym systemami Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM i Sugar CRM.

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

- 10 (dziesięciu) Autoryzowanych Użytkowników na organizację;
- 5 (pięć) organizacji;
- 20 (dwadzieścia) aktywnych programów;
- 5 (pięć) modeli punktacji;
- nieograniczona liczba Interakcji Marketingowych;
- 50 000 Rekordów Bazy Danych;
- 5 (pięć) tysięcy Zdarzeń Kontaktu Social Audiences miesięcznie;
- 200 tysięcy Otwarcie wiadomości Email Insights miesięcznie;
- nieograniczona liczba podglądów; za każdym razem, gdy Klient prześle szablon e-mail do podglądu w tym składniku, rejestrowane jest zdarzenie „podgląd wiadomości e-mail”.

Klienci mogą również nabywać dodatkowe uprawnienia do większej liczby Użytkowników, Rekordów Bazy Danych oraz Otwarcie wiadomości Email Insights.

1.5 IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning

Usługa IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning działa w oparciu o technologię partnera IBM, firmy Allocadia. Usługa ta może być nabywana jako niezależny produkt lub do użycia w połączeniu z usługą Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, Marketing Cloud Enterprise, Marketing Cloud B2B Enterprise, IBM Silverpop Engage lub IBM Campaign. Obejmuje następujące składniki:

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

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

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

Jeśli Klient wymaga większej liczby Autoryzowanych Użytkowników niż dostępna w ramach usługi podstawowej, może nabyć opcję IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users. Jeśli Klient potrzebuje dodatkowych modułów Connector do użytku z usługą podstawową, może nabyć opcję IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Connector.

1.6 IBM Marketing Cloud Enterprise

Ten pakiet rozszerza możliwości oferowane przez wersję Standard. Wersja Enterprise zawiera uprawnienia do funkcji planowania i tworzenia budżetu oparte na technologiach firmy Allocadia. Dostępne są również funkcje CRM. W ramach pakietu Enterprise subskrybenci otrzymują dodatkowe uprawnienia dla Autoryzowanych Użytkowników oraz podwyższone poziomy uprawnień do korzystania z automatyzacji programów, scoringu i funkcji Email Insights. Ponadto pakiet Enterprise zawiera dodatkowe uprawnienia do Interakcji Marketingowych.

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

- a. 20 (dwudziestu) Autoryzowanych Użytkowników na organizację;
- b. 10 (dziesięć) organizacji;
- c. nieograniczona liczba aktywnych programów;
- d. nieograniczona liczba Rekordów Bazy Danych;
- e. 750 tysięcy Interakcji Marketingowych miesięcznie (łącznie 9 milionów Interakcji Marketingowych do wykorzystania w ciągu roku);
- f. 25 tysięcy Zdarzeń Kontakt Social Audiences miesięcznie;
- g. nieograniczona liczba Modeli Wartościowania;
- h. 400 tysięcy otwarć wiadomości Email Insights miesięcznie;
- i. nieograniczona liczba podglądów; za każdym razem, gdy Klient prześle szablon e-mail do podglądu w tym składniku, rejestrowane jest zdarzenie „podgląd wiadomości e-mail”.

Klienci mogą również nabywać dodatkowe uprawnienia do większej liczby Użytkowników, Interakcji Marketingowych oraz Otwarcie wiadomości Email Insights.

1.7 IBM Marketing Cloud B2B Enterprise

Ten pakiet rozszerza możliwości oferowane przez wersję B2B Standard. Wersja Enterprise B2B zawiera uprawnienia do funkcji planowania i tworzenia budżetu oparte na technologiach firmy Allocadia. W ramach pakietu Enterprise B2B subskrybenci otrzymują dodatkowe uprawnienia dla Autoryzowanych Użytkowników oraz podwyższone poziomy uprawnień do korzystania z automatyzacji programów,

scoringu i funkcji Email Insights. Ponadto pakiet B2B Enterprise zawiera dodatkowe uprawnienia do rekordów bazy danych.

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

- a. 20 (dwudziestu) Autoryzowanych Użytkowników;
- b. 10 (dziesięć) organizacji;
- c. nieograniczona liczba aktywnych programów;
- d. nieograniczona liczba Interakcji Marketingowych;
- e. 100 000 Rekordów Bazy Danych;
- f. 25 tysięcy Zdarzeń Kontakt Social Audiences miesięcznie;
- g. nieograniczona liczba Modeli Wartościowania;
- h. 400 tysięcy Otwarcie wiadomości Email Insights miesięcznie;
- i. nieograniczona liczba podglądów; za każdym razem, gdy Klient prześle szablon e-mail do podglądu w tym składniku, rejestrowane jest zdarzenie „podgląd wiadomości e-mail”.

Klienci mogą również nabywać dodatkowe uprawnienia do większej liczby Rekordów Bazy Danych oraz Otwarcie wiadomości Email Insights.

1.8 IBM Marketing Cloud Social Audiences

Usługa IBM Marketing Cloud Social Audiences umożliwia ustalanie konkretnych grup docelowych w ramach płatnych kampanii prowadzonych w mediach społecznościowych. Klienci, którzy nabyli pakiety Marketing Cloud – Standard, B2B Standard, Enterprise lub B2B Enterprise – są uprawnieni do korzystania z określonej liczby Zdarzeń w ramach narzędzia Social Audiences. Narzędzie Social Audiences można również nabyć jako autonomiczny produkt.

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

- Klienci, którzy nabyli jeden z pakietów IBM Marketing Cloud Standard: 5 000 Zdarzeń Kontakt miesięcznie.
- Klienci, którzy nabyli jeden z pakietów IBM Marketing Cloud Enterprise: 25 000 Zdarzeń Kontakt miesięcznie.
- Klienci, którzy nabywają ofertę Social Audiences niezależnie od subskrypcji IBM Marketing Cloud, mogą kupić warstwę obejmującą 5 (pięć) tysięcy, 25 tysięcy, 100 tysięcy, 250 tysięcy, 500 tysięcy, 1 (jeden) milion, 2 (dwa) miliony lub 5 (pięć) milionów Zdarzeń Kontakt.

1.9 Składniki opcjonalne

1.9.1 IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

Udostępnia subskrybentom usług IBM Marketing Cloud Essentials, IBM Marketing Cloud B2B Essentials, IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Enterprise i IBM Marketing Cloud B2B Enterprise wymienione poniżej możliwości. Dzięki usłudze Duplicate Message Send Klient korzystający z usługi IBM Marketing Cloud może otrzymywać dokładne kopie spersonalizowanych wiadomości wysyłanych do jego klientów. Jest to przydatne w procesach zachowania zgodności, spełniania wymagań regulacyjnych, audytu oraz innych celach związanych z monitorowaniem. Usługa Duplicate Message Send obejmuje obecnie tylko pocztę elektroniczną. Jest dostępna w formie subskrypcji i umożliwia wysłanie nieograniczonej liczby duplikatów komunikatów.

1.9.2 IBM Marketing Cloud Unlimited Scoring

Udostępnia subskrybentom usług IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Essentials i IBM Marketing Cloud B2B Essentials wymienione poniżej możliwości. Umożliwia wprowadzanie dodatkowych modeli punktacji oprócz tych, które są włączone w pakiet IBM Marketing Cloud Klienta. Jeśli Klient potrzebuje dodatkowych modeli punktacji, może je zamówić w dziale odpowiedzialnym za udostępnianie usługi IBM Marketing Cloud. Te dodatkowe modele będą wdrażane w określonej liczbie na podstawie kryterium najbardziej efektywnego wykorzystania funkcji punktacji, zgodnie z wymaganiami Klienta.

1.9.3 IBM Marketing Cloud Unlimited Programs

Udostępnia subskrybentom usług IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Essentials i IBM Marketing Cloud B2B Essentials wymienione poniżej możliwości. Umożliwia wprowadzanie dodatkowych aktywnych programów oprócz tych, które są włączone w pakiet IBM Marketing Cloud Klienta. Jeśli Klient potrzebuje dodatkowych aktywnych programów, może je zamówić w dziale odpowiedzialnym za udostępnianie usługi IBM Marketing Cloud. Te dodatkowe programy będą wdrażane w określonej liczbie na podstawie kryterium efektywnego wykorzystania ich funkcji, zgodnie z wymaganiami Klienta.

1.9.4 IBM Marketing Cloud Additional IP Address

W ramach tej usługi Klient uzyskuje dodatkowy adres IP, który podlega rocznej opłacie.

1.9.5 IBM Marketing Cloud Citrix Integration

Udostępnia funkcje produktu IBM Marketing Cloud do wykorzystania w połączeniu z jedną instancją produktów Citrix GoToWebinar, GoToMeeting lub GoToTraining. W ramach tej integracji do modułu Engage Relational Table importowane są raz dziennie dane sesji i dane profilu osób korzystających z produktów Citrix. Licencję Citrix należy nabyć oddzielnie.

1.9.6 IBM Marketing Cloud CRM Integration

Umożliwia Klientowi synchronizowanie danych między usługą Silverpop Engage a niektórymi dostępnymi komercyjnie systemami CRM, takimi jak Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM czy IBM Marketing Cloud. Taka integracja jest ograniczona do jednej instancji systemu CRM i jednej bazy danych IBM Marketing Cloud. Niniejsza oferta nie obejmuje integracji z produktami Scribe. Jeśli potrzebna jest tego typu integracja, należy skorzystać z oferty IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe.

1.9.7 IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe

Umożliwia Klientowi synchronizowanie danych między niektórymi komercyjnie dostępnymi systemami CRM a usługą IBM Marketing Cloud. Taka integracja jest ograniczona do jednej instancji systemu CRM i jednej bazy danych IBM Marketing Cloud. Usługa IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe wykorzystuje lub zawiera technologie osób trzecich dostarczane przez firmę Scribe.

1.9.8 IBM Marketing Cloud Inbox Monitoring

Umożliwia pomiar ogólnych wyników dostarczania do skrzynki odbiorczej u dużych dostawców usług internetowych i dostawców skrzynek pocztowych w wielu regionach.

1.9.9 IBM Marketing Cloud Multi-Factor Authentication

Zapewnia funkcje umożliwiające wprowadzenie kodu uwierzytelniania jako dodatkowego (oprócz nazwy i hasła użytkownika) elementu logowania wymaganego do uzyskania dostępu do konta IBM Marketing Cloud za pośrednictwem przeglądarki WWW.

1.9.10 IBM Marketing Cloud Transact Magento Integration

Umożliwia routing transakcyjnych komunikatów e-mail generowanych przez instancję Magento w ramach usługi komunikatów transakcyjnych rozwiązania e-mail IBM Marketing Cloud Transact. Wymagane jest posiadanie licencji Magento, którą Klient musi nabyć osobno od odpowiedniego sprzedawcy.

1.9.11 IBM Marketing Cloud Web Analytics Integrations

Zapewnia integrację między rozwiązaniem IBM Marketing Cloud dla jednej instancji Org (jednej organizacji) a jednym z następujących systemów analitycznych WWW: IBM Digital Analytics lub Adobe Omniture.

1.9.12 IBM Marketing Cloud WebEx Integration

Udostępnia funkcje produktu IBM Marketing Cloud do wykorzystania w połączeniu z jedną instancją produktu Cisco WebEx. W ramach tej integracji do modułu IBM Marketing Cloud Relational Table importowane są raz dziennie dane sesji i dane profilu osób korzystających z funkcji produktów Cisco WebEx. Licencję WebEx należy nabyć oddzielnie.

1.9.13 IBM Marketing Cloud Transact – Database

Umożliwia dostarczanie w czasie rzeczywistym indywidualnych, transakcyjnych wiadomości oznakowanych własną marką, generowanych na podstawie wyzwalaczy w poczcie elektronicznej, formularzach WWW, na stronach docelowych i w kanałach telesprzedaży. IBM Marketing Cloud Transact to dedykowana architektura przesyłania wiadomości, dostosowana do specyficznych potrzeb wiadomości transakcyjnych i wyzwalanych, takich jak pokwitowania, powiadomienia, alerty, plany itp. Rozwiązanie

można połączyć z wykorzystywanym już w firmie systemem wyzwalania wiadomości. Wraz z produktem dostarczane są: adres IP i własna domena, funkcje śledzenia odsyłaczy i dostarczanych wiadomości, funkcje zarządzania odbijaniem i odpowiedziami oraz funkcje śledzenia parametrów odzwierciedlających dystrybucję, aktywność i dostarczanie wiadomości.

1.10 Usługi konfigurowania

- **IBM Marketing Cloud Basic Onboarding Services**

Usługa ta, łącząca funkcje udostępniania usług ze szkoleniami, umożliwia użytkownikom skonfigurowanie i użytkowanie elementów dostępnych w ramach usługi Marketing Cloud Standard. Usługa ta (świadczona zdalnie i zapewniająca maksymalnie 15 godzin funkcjonalności) musi zostać wykupiona razem z początkową subskrypcją usługi Marketing Cloud. Klientowi przydzielany jest konsultant ds. wdrażania, który udziela wskazówek niezbędnych do przeprowadzenia procesu wdrażania w ramach cyklu spotkań zdalnych i nagranych sesji szkoleń internetowych. Usługi wdrażania obejmują udostępnianie i konfigurowanie usługi podstawowej, przeprowadzanie szkoleń oraz udzielanie odpowiedzi na pytania.
- **IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Services**

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

Usługa ta, łącząca funkcje udostępniania usług ze szkoleniami, umożliwia użytkownikom skonfigurowanie i użytkowanie elementów dostępnych w pakiecie Marketing Cloud Enterprise. Usługa ta (świadczona zdalnie i zapewniająca maksymalnie 30 godzin funkcjonalności) musi zostać wykupiona razem z początkową subskrypcją usługi Marketing Cloud Enterprise. Klientowi przydzielany jest konsultant ds. wdrażania, który udziela wskazówek niezbędnych do przeprowadzenia procesu wdrażania w ramach cyklu spotkań zdalnych i nagranych sesji szkoleń internetowych. Usługi wdrażania obejmują udostępnianie i konfigurowanie usługi podstawowej, przeprowadzanie szkoleń oraz udzielanie odpowiedzi na pytania.
- **IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services**

Jest to oferta opcjonalna dostępna dla subskrybentów usługi IBM Marketing Cloud, którzy zdecydowali się skorzystać z funkcji Mobile Push. W ramach tej oferty udostępniane są usługi zdalne w wymiarze maksymalnie 35 godzin, obejmujące takie działania, jak konfigurowanie, doradztwo, początkowe wdrożenie powiadomień push oraz testy odbiorcze. Ta usługa wprowadzająca jest dostępna również dla subskrybentów wersji Standard oraz B2B Standard.
- **IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility)**

W ramach tej oferty Klient uzyskuje jednodniowe szkolenie w zakresie usługi IBM Marketing Cloud. Każdy dzień obejmuje maksymalnie osiem godzin instruktażu i ćwiczeń (w tym kilka krótkich przerw oraz godzinną przerwę obiadową). Program szkoleń może zostać dostosowany do zagadnień, które chciałby zgłębić Klient. Szkolenie jest realizowane w formie webinarium albo odbywa się w odpowiednim ośrodku IBM.
- **IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (On Site) Setup**

W ramach tej oferty Klient uzyskuje jednodniowe, 8-godzinne szkolenie w zakresie usługi IBM Marketing Cloud w ośrodku Klienta. Każdy dzień obejmuje maksymalnie osiem godzin instruktażu i ćwiczeń (w tym kilka krótkich przerw oraz godzinną przerwę obiadową). Program szkoleń może zostać dostosowany do zagadnień, które chciałby zgłębić Klient. Opłata nie obejmuje kosztów dojazdu, które zostaną rozliczone odrębnie w ramach zakresu prac.
- **Usługa IBM Marketing Cloud Additional Domain**

Jest to usługa aktualizująca środowisko Usługi Przetwarzania w Chmurze w taki sposób, że można w nim używać dodatkowej Tożsamości Reputacji w uzupełnieniu do tych uprawnień, które zostały dostarczone w ramach usługi IBM Marketing Cloud.

2. Opis zabezpieczeń

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

3. Umowa dotycząca Poziomu Usług (SLA)

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

3.1 Uznania z tytułu Dostępności

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

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

3.2 Poziomy Usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
99–99,949%	2%
98–98,999%	5%
97–97,999%	10%
Mniej niż 97,000%	20%

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

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

Przykład: łączny czas trwania Przeszojów w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 50 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 50 minut Przeszoju = 42 150 minut <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> łącznie 43 200 minut	= 2% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 99,884% w miesiącu obowiązywania umowy
---	--

4. Wsparcie techniczne

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

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

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następującej miary określonej w Dokumencie Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Dostęp**. Dostęp oznacza prawo do używania Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać pojedyncze uprawnienie do Dostępu, aby móc korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Autoryzowany Użytkownik**. Klient musi uzyskać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego unikalnego Autoryzowanego Użytkownika, który otrzymuje dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Autoryzowanych Użytkowników uzyskujących dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

- c. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Połączenie**. Połączenie to łącze lub powiązanie między bazą danych, aplikacją, serwerem lub innym typem urządzenia a Usługą Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Połączeń nawiązywanych z Usługą Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym.
- d. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Rekord Bazy Danych**. Rekord Bazy Danych do zbiorów pól w bazie, które dotyczą jednego podmiotu i są dostępne jako pojedyncza całość. Każde uprawnienie do Tysiąca Rekordów Bazy Danych odpowiada jednemu tysiącowi takich rekordów. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Tysięcy Rekordów Bazy Danych przetwarzanych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- e. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Komunikat Cyfrowy**. Komunikat Cyfrowy to komunikat w formie elektronicznej zarządzany lub przetwarzany przez Usługę Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Komunikatów Cyfrowych zarządzanych lub przetwarzanych przez Usługę Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- f. Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest **Przedsięwzięcie**. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Przedsięwzięcia.
- g. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Zdarzenie**. Uprawnienia wynikające ze Zdarzeń są oparte na liczbie wystąpień określonego Zdarzenia związanego z użyciem Usługi Przetwarzania w Chmurze. Uprawnienia wynikające ze Zdarzeń są specyficzne dla Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie można wymieniać, zamieniać ani łączyć typów zdarzeń z innymi takimi uprawnieniami dotyczącymi innej Usługi Przetwarzania w Chmurze lub innego typu zdarzenia. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Zdarzenia, które ma miejsce w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub w Dokumencie Transakcyjnym.

W przypadku uprawnień wynikających ze Zdarzeń za Zdarzenie uznawane są:

(1) Interakcja Marketingowa:

Interakcja Marketingowa to kontakt / komunikacja wychodząca lub przychodząca. Przykłady takiej komunikacji obejmują: wiadomość e-mail, powiadomienie push wysyłane na urządzenia mobilne, wiadomość w aplikacji na urządzeniu, wyświetlenie treści w przeglądarkach, wyświetlenie w mediach społecznościowych, wyświetlenie ukierunkowanej reklamy. Interakcje Marketingowe mogą być związane z anonimowymi lub znanymi odwiedzającymi albo z klientami.

(2) Otwarcia wiadomości Email Insights:

Za każdym razem, gdy odbiorca otrzyma od Klienta wiadomość i ją otworzy, rejestrowane jest zdarzenie Otwarcia wiadomości Email Insights.

(3) Kontakt:

Kontakt to Zdarzenie związane z wysłaniem identyfikatora kontaktu za pośrednictwem narzędzia Social Audiences na odpowiednią platformę społecznościową.

- g. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Instancja**. Instancja oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Dla każdej udostępnionej Instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

5.2 Opłaty wstępne

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

rozpoczęcie pracy z wybraną Usługą Przetwarzania w Chmurze. Dostępne są następujące usługi konfigurowania:

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

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

- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Services

Wszystkie usługi konfigurowania tracą ważność po upływie 90 dni od daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu Usługi Przetwarzania w Chmurze, niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

5.3 Opłaty za niepełne miesiące

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

5.4 Opłaty za przekroczenie limitu

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

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

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

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

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

a. Przykład 1:

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

b. Przykład 2:

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

5.5 Opłaty za używanie

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

6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

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

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

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

7. Oprogramowanie Pomocnicze

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

8. Postanowienia ogólne

8.1 Listy dystrybucyjne

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

8.2 Zakaz odsprzedaży

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

8.3 Powiadomienia push na urządzenia mobilne

Zdarzenia Interakcji Marketingowych związane z powiadomieniami push na urządzenia mobilne obejmują proste powiadomienia push, proste powiadomienia push z poziomu aplikacji, proste powiadomienia push dotyczące wyłącznie danych oraz powiadomienia do skrzynki pocztowej. Proste powiadomienia push, proste powiadomienia push z poziomu aplikacji oraz proste powiadomienia push dotyczące wyłącznie danych liczone są w momencie wysłania jako jedna Interakcja Marketingowa na urządzenie. Powiadomienia do skrzynki pocztowej są naliczane jako pojedyncza Interakcja Marketingowa dla każdego klucza aplikacji, do której są wysyłane.

Obliczenia Interakcji Marketingowych naliczanych w związku z powiadomieniami push na urządzenia mobilne będą uwzględniać liczbę powiadomień push przesłanych na urządzenia, których użytkownik zdecydował się wyłączyć powiadomienia push, oraz liczbę powiadomień push wysłanych na urządzenia mobilne, na których odinstalowano już aplikację. IBM będzie regularnie aktualizować dane o wysłanych powiadomieniach push zgodnie z informacjami o dezinstalacji aplikacji uzyskanymi na podstawie usług Apple i Google. Klient jest odpowiedzialny za określenie wolumenu subskrypcji Interakcji Marketingowych, co obejmuje także powiadomienia push.

8.4 Duplicate Message Send

Usługa Duplicate Message Send to dodatkowy składnik subskrypcji, aktywowany na poziomie organizacji. Klient z wykupioną subskrypcją może włączać lub wyłączać ten składnik. Adresy e-mail wprowadzone przez Klienta, na które mają być przesyłane duplikaty wiadomości, będą wstawiane w polu kopii ukrytej (UDW). W związku z tym nie będą one widoczne dla odbiorców wiadomości e-mail u klienta. Odbiorców duplikatów wiadomości po stronie Klienta można zmieniać.

Jeśli dostarczenie duplikatu wiadomości na adres UDW jest niemożliwe, IBM nie będzie mógł podjąć ponownej próby jej wysłania.

8.5 Przechowywanie danych

Określone elementy danych Usługi Przetwarzania w Chmurze pozostaną dostępne w ramach tej usługi według następujących zasad: bazy danych (listy kontaktów) i szablony – 450 dni od ostatniego użycia (gdy usługa jest aktywna, aktywnie używane bazy danych i szablony są przechowywane przez czas nieograniczony); wiadomości e-mail i ich zawartość, dane dotyczące śledzenia kliknięć powiązane z wiadomościami e-mail oraz nieużywane lub nieaktywne bazy danych i szablony – 450 dni od daty wysłania wiadomości; elementy śledzenia w sieci WWW dotyczące znanych lub uwierzytelnionych odwiedzających – 180 dni; elementy śledzenia w sieci WWW dotyczące anonimowych odwiedzających – 30 dni (rekordy te mogą zostać przekształcone w rekordy „znanych lub uwierzytelnionych odwiedzających”, jeśli tożsamość użytkownika stanie się znana w ciągu 30 dni); dane Universal Behaviors – 180 dni („Okres Przechowywania Danych”).

Sieci i systemy IBM mogą usunąć te elementy danych po upływie Okresu Przechowywania Danych; ponadto IBM może zniszczyć wszelkie kopie tych elementów oraz innych powiązanych danych Klienta po upływie 30 dni od rozwiązania umowy lub po zakończeniu Okresu Subskrypcji. Klient zachowa kopie zapasowe wszelkiej zawartości przekazanej do użycia w powiązaniu z Usługą Przetwarzania w Chmurze.

8.6 Informacje dotyczące kodu osób trzecich

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

8.7 Wersje w językach innych niż angielski

Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że dostęp do dowolnej wersji Usługi Przetwarzania w Chmurze w języku innym niż angielski oraz używanie takiej wersji może opierać się na funkcjach dostarczanych przez partnera technologicznego stanowiącego osobę trzecią, firmę translations.com, służących do tłumaczenia interfejsu użytkownika. W przypadku korzystania z wersji Usługi Przetwarzania w Chmurze w języku innym niż angielski interfejs użytkownika Usługi Przetwarzania w Chmurze może przekazywać dane Klienta i wszelką treść dostępną za pośrednictwem tego interfejsu w postaci niezasyfrowanej do systemów firmy translations.com w celu przetłumaczenia interfejsu użytkownika na żądanie Klienta.

8.8 Usługi Instructor Led Training Setup

Jeśli usługa Instructor Led Training Setup ma być świadczona w lokalizacji Klienta, Klient ma obowiązek zapewnić odpowiednie pomieszczenie do przeprowadzenia szkolenia dla przewidzianej liczby uczestników, w tym zapewnić odpowiednią liczbę gniazdek elektrycznych, projektor, tablicę konferencyjną i/lub tablicę z kartkami do przerzucania, jak również niezbędne połączenia z odpowiednimi systemami i środowiskami (w tym połączenia internetowe, jeśli będą wymagane).

Jeśli usługa Instructor Led Training Setup jest świadczona w ośrodku IBM, to Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że IBM może w tym celu korzystać z zasobów globalnych, tj. osób bez prawa pobytu stałego zatrudnionych lokalnie lub personelu zatrudnionego w lokalizacjach na całym świecie).

8.8.1 Obowiązki Klienta

Wydajność IBM jest zależna od wykonywania przez Klienta wymienionych poniżej obowiązków i zarządzania nimi, przy czym Klient nie otrzymuje z tytułu tych obowiązków wynagrodzenia od IBM. Każde opóźnienie w wykonywaniu tych obowiązków może utrudnić IBM realizację usług Training Setup. Klient ma obowiązek:

- a. przekazać IBM adres lokalizacji szkolenia i numer pomieszczenia, w którym szkolenie ma się odbyć (o ile IBM nie zapewnia lokalizacji szkolenia);

- b. jeśli zajdzie taka potrzeba, zapewnić pracownikom IBM wykonującym swoje obowiązki w siedzibie Klienta bezpieczny dostęp, odpowiednią powierzchnię biurową, materiały eksploatacyjne, meble, szybkie połączenie z Internetem oraz inne materiały i pomieszczenia;
- c. wziąć na siebie odpowiedzialność za bezpieczne przechowywanie wszelkiego sprzętu i oprogramowania stanowiącego własność IBM w czasie, gdy znajdują się one w lokalizacji Klienta, a także dopilnować, aby wszystkie sale lekcyjne były przez cały czas zamknięte na klucz (o ile IBM nie zapewnia pomieszczeń).