

IBM Silverpop Engage

Nella presente Descrizione dei Servizi è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica l'azienda, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. Il Preventivo applicabile e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti della Transazione separati.

1. Servizio Cloud

IBM Silverpop Engage è una piattaforma di marketing digitale che supporta il marketing omni-channel e la gestione delle opportunità. Silverpop Engage utilizza i dati del Cliente ed i singoli comportamenti, raccolti da diverse fonti, per informare e gestire in tempo reale le interazioni personalizzate per conto del Cliente.

Un abbonamento IBM Silverpop Engage consente di accedere alle seguenti funzionalità:

- a. Creazione e distribuzione di messaggi: un editor basato sul web che consente agli utenti di creare e modificare i contenuti dei messaggi, e fornisce un accesso veloce e diretto alla traccia, alla personalizzazione ed ai contenuti dinamici dei link.
- b. Segmentazione avanzata: funzioni di segmentazione che consentono agli utenti di identificare i contatti sulla base dei dati relativi al loro comportamento, alle loro preferenze ed al loro profilo.
- c. Messaggistica Multi-Channel: invio di messaggistica integrata sulla campagna, attraverso diversi canali, quali e-mail, social network, web e dispositivi mobili. Silverpop Engage include funzioni che assicurano l'integrazione dei punti di contatto del Cliente per permettere la trasmissione di un'esperienza coerente e personalizzata.
- d. Campagne automatizzate: utilizzo del software 'visual campaign builder' per la creazione di programmi di marketing, a partire da campagne con una semplice strategia a "goccia" fino a quelle complesse con svariati punti di contatto. Prevede l'invio automatico di messaggi quando un'opportunità va in direzione di una determinata azione o ne effettua una, utilizzando campagne promozionali basate su azioni individuali per ciascuna opportunità.
- e. Punteggio: classificazione dei clienti e di potenziali clienti in base a criteri di acquisto, caratteristiche socio-economiche e comportamenti quali le visite ai siti web, l'invio di moduli e l'interazione di messaggi o su componenti basati sul tempo quali la frequenza delle visite e la data dell'ultima visita. Quando i contatti raggiungono un determinato punteggio, le funzioni di automazione del marketing li instradano su percorsi appropriati.
- f. Tracciamento Web: consente di controllare come i contatti interagiscono online con il Cliente, ad esempio se utilizzano il computer, le chat dal vivo o i pulsanti dei social network, e utilizzare tali comportamenti per spostare un contatto in un programma di marketing o in un modello di valutazione comportamentale del Cliente.
- g. Pagine di destinazione e moduli web: progettazione e pubblicazione di pagine di destinazione e moduli web acquisendo le informazioni delle richieste che possono essere utilizzate per la creazione di pagine personalizzate.
- h. Reportistica: sono disponibili più di 80 report personalizzabili che coprono diversi canali di marketing, tra cui le campagne e-mail, i social network ed i dispositivi mobili.
- i. Tabelle relazionali: memorizzano più linee di dati inerenti ad acquisti, partecipazione agli eventi, alle attività ed associano tali dati ad un singolo record, fornendo una vista olistica del Cliente. I dati raccolti possono essere utilizzati per interrogazioni e per la segmentazione, per il contenuto dinamico e per la personalizzazione dei messaggi.
- j. Gestione opportunità B2B: consente di gestire e valutare le opportunità, ed utilizza l'automazione per promuoverle e far sì che l'impegno del Cliente per il marketing venga massimizzato.
- k. Social: consente alle organizzazioni di condividere messaggi e-mail di marketing sui siti dei social network e di produrre report sui risultati, effettuare o pianificare post in concomitanza dell'invio di e-mail e di inserire un link in una pagina "invia ad un amico" oppure di inserire un modulo "invia ad un amico" nel corpo del messaggio.

- I. Application Programming Interface (API): la Suite di API di Silverpop Engage è accessibile tramite i protocolli REST, SOAP ed XML ed utilizza protocolli web (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) e formati file (XML, CSV, TSV, PSV) standard. Le richieste e le risposte in tempo reale vengono gestite tramite HTTP/HTTPS mentre i batch di dati tramite FTP/ FTPS.

Un abbonamento Silverpop Engage include cinque (5) domini di invio ed un (1) dominio host con marchio personalizzato e fino a dieci ambienti. I clienti con l'impegno di inviare più di tre (3) milioni di messaggi e-mail all'anno hanno diritto a ricevere un indirizzo IP (Internet protocol) dedicato.

1.2 Offerte di Abbonamento Opzionali

Ulteriori offerte di abbonamento opzionali sono disponibili ad un costo aggiuntivo:

- a. IBM Silverpop Transact for Engage – Database
consente di distribuire messaggi in tempo reale, con marchio personalizzato e transazionali uno a uno, generati da trigger presenti in e-mail, moduli web, pagine di destinazione o televendite. Silverpop Engage Transact è un'architettura di invio dedicata, progettata per le esigenze uniche dei messaggi transazionali o attivati, quali ricevute, notifiche, avvisi, itinerari e così via. Può essere collegato ad un sistema in-house di messaggi di attivazione. Inclusi nel prodotto vi sono un indirizzo IP ed un dominio personalizzato, la traccia della distribuzione dei link e dei messaggi, la gestione delle risposte e la traccia della distribuzione, dell'attività e delle metriche di consegna dei messaggi.
- b. IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
fornisce la funzionalità per il supporto di un codice di autenticazione come requisito di accesso secondario, in aggiunta alla combinazione nome utente e password, per consentire l'accesso all'account Silverpop Engage attraverso il browser.
- c. IBM Silverpop Social Sign-in
consente ad un'azienda di creare moduli web che offrono la registrazione tramite l'identità impostata su di un social network, invece della compilazione manuale dei campi del modulo. Social Sign-In si basa o integra la tecnologia di terze parti fornita da Janrain. L'utilizzo della tecnologia Social Sign-in è soggetto a termini, condizioni e disponibilità dei rispettivi social network, acceduti mediante l'utilizzo di Social Sign-In e della sottostante tecnologia Janrain.
- d. IBM Silverpop Inbox Monitoring
Consente al Cliente di effettuare una misurazione generale del traffico della casella di posta verso i grandi ISP (Internet Service Provider) e gli Inbox Provider in più regioni.
- e. IBM Silverpop Universal Behaviors
fornisce l'integrazione a livello di eventi tra Silverpop Engage e le applicazioni con altre tecnologie. I dati e gli eventi caratteriali raccolti da queste applicazioni possono essere memorizzati in Silverpop Engage e sfruttati da funzioni quali programmi, valutazioni e query. Sono inclusi il supporto delle integrazioni con i prodotti IBM esistenti, tre flussi di dati per ulteriori integrazioni e 180 giorni di memorizzazione dati.
- f. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History
fornisce 180 giorni aggiuntivi di memorizzazione dei dati degli eventi di IBM Silverpop Universal Behaviors. Si tratta di un componente aggiuntivo di IBM Silverpop Universal Behaviors per i Clienti che richiedono una memorizzazione dei dati superiore ai 180 giorni standard previsti da Universal Behaviors.
- g. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream
fornisce un flusso di dati aggiuntivo per IBM Silverpop Universal Behaviors. Questa offerta è rivolta ai clienti che necessitano di un flusso di dati aggiuntivo oltre ai flussi di dati illimitati del prodotto integrato IBM e a tre flussi di dati aggiuntivi di terze parti o flussi di dati personalizzati disponibili con la licenza base di IBM Silverpop Universal Behaviors.
- h. IBM Silverpop Mobile Connector
fornisce l'integrazione a livello di sistema tra Silverpop Engage e l'applicazione mobile del Cliente. L'integrazione consente di memorizzare all'interno di Silverpop Engage i dati raccolti dall'applicazione mobile e accessibili/utilizzati dalle funzionalità Engage come i programmi e le query, e di utilizzare i dati di Silverpop Engage all'interno dell'applicazione mobile.

- i. IBM Silverpop Web Analytics Integrations
fornisce l'integrazione tra Silverpop Engage (una Org) ed uno dei seguenti sistemi di analitica web: IBM Digital Analytics o Adobe Omniture.
- j. IBM Silverpop WebEx Integration
fornisce la funzionalità del prodotto Engage da utilizzare con un'istanza di Cisco WebEx. Questa integrazione importa ogni giorno la sessione di partecipanti e i dati del profilo in una Tabella Relazionale di Silverpop Engage. Il Cliente deve acquistare del traffico della.
- k. IBM Silverpop Citrix Integration
Fornisce la funzionalità del prodotto Engage da utilizzare con un'istanza dei prodotti Citrix GoToWebinar, GoToMeeting o GoToTraining. Questa integrazione importa ogni giorno la sessione di partecipanti e i dati del profilo in una Tabella Relazionale di Silverpop Engage. Il Cliente deve acquistare separatamente le rispettive licenze Citrix.
- l. IBM Silverpop Transact Magento Integration
Consente di instradare le relative email transazionali, generate da un'istanza di Magento tramite il servizio email transazionale Silverpop Transact. È richiesta inoltre una licenza per Magento che il Cliente deve acquistare separatamente dal fornitore.
- m. IBM Silverpop CRM Integration
Consente al Cliente di stabilire una sincronizzazione dei dati tra determinati sistemi CRM (customer relationship management) disponibili commercialmente come, ad esempio, Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM e Silverpop Engage. L'integrazione è limitata ad un'istanza del sistema CRM e ad un database Silverpop Engage. Questa offerta non include l'integrazione con Scribe. Se questo tipo di integrazione è necessario, utilizzare l'offerta IBM Silverpop CRM Integration with Scribe.
- n. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
Consente al Cliente di stabilire una sincronizzazione dei dati tra determinati sistemi CRM (customer relationship management) disponibili commercialmente e Silverpop Engage. L'integrazione è limitata ad un'istanza del sistema CRM e ad un database Silverpop Engage. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe si basa o integra la tecnologia di terze parti fornita da Scribe.
- o. IBM Silverpop Additional IP Address
Il costo di un ulteriore indirizzo IP.
- p. IBM Silverpop Email Insights
Consente al Cliente di visualizzare in anteprima l'aspetto e le funzionalità della posta su molteplici client di posta elettronica (inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo Gmail, Outlook, iPhone e Android), tenere traccia dell'utilizzo del client di posta elettronica attraverso le mailing list contribuendo ad ottimizzare i programmi di posta elettronica in base agli specifici dispositivi ed ai client di posta elettronica utilizzati dai clienti, determinare il dispositivo preferito di ciascuno specifico destinatario di email e inviare contenuti mirati sulla base di questa preferenza, nonché aggiornare automaticamente i record a livello dei destinatari con ulteriori dati quali la geo-localizzazione, il tempo medio di impegno e il client di posta elettronica o dispositivo preferito. L'"apertura di una email" viene registrata ogni volta che il destinatario di un'email riceve una email dal Cliente e il destinatario dell'email la apre. L'"anteprima di una email" viene registrata ogni volta che il Cliente invia un modello di email a questa funzionalità per visualizzarne l'anteprima. Email Insights include i componenti tecnologici forniti da Litmus.
 - (1) Silverpop Email Insights – Bronze fornisce fino a 10 anteprime di email e consente di aprire 10.000 di email al mese
 - (2) Silverpop Email Insights – Silver fornisce fino a 50 anteprime di email e consente di aprire 200.000 di email al mese
 - (3) Silverpop Email Insights – Gold fornisce fino a 500 anteprime di email e consente di aprire 2.000.000 di email al mese
 - (4) Silverpop Email Insights – Platinum fornisce fino a 1.000 anteprime di email e consente di aprire 5.000.000 di email al mese

Inoltre, se le esigenze del Cliente superano il numero di anteprime di email o il numero di e-mail da aprire fornito con il pacchetto che il Cliente ha acquistato, il Cliente può aumentare la quantità per cui è autorizzato acquistando le offerte IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview o IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens, quando applicabile.

q. **IBM Silverpop Mobile Engage**

Consente al Cliente di raccogliere i dati dalle applicazioni del proprio smartphone e inviare le notifiche push (inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, iPhone, iPad e Android). La funzionalità include la capacità di inviare notifiche push personalizzate con azioni che gestiscono le attività con l'applicazione per smartphone del Cliente. Sarà fornito un SDK che consente all'applicazione di inviare le notifiche, registrare il dispositivo e inviare gli eventi a Silverpop.

2. **Descrizione della Sicurezza**

Questo Servizio Cloud si conforma ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per i servizi IBM SaaS che sono disponibili alla pagina web <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> e ad eventuali condizioni aggiuntive fornite in questo articolo. Eventuali modifiche dei principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati non avranno un impatto negativo sulla sicurezza del Servizio Cloud.

Questo Servizio Cloud è certificato 'US-EU Safe Harbor'.

L'offerta IBM Silverpop Social Sign-In si basa o integra la tecnologia di terze parti fornita da Janrain. Lo stato della certificazione Safe Harbor di Janrain può essere esaminato alla pagina web <http://www.export.gov/safeharbor/>.

IBM Silverpop CRM Integration with Scribe si basa o integra la tecnologia di terze parti fornita da Scribe. Lo stato della certificazione Safe Harbor di Scribe può essere esaminato alla pagina web <http://www.export.gov/safeharbor/>.

3. **Service Level Agreement ("SLA")**

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per il Servizio Cloud, come specificato nella PoE. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica solo per essere utilizzato negli ambienti di produzione.

3.1 **Crediti di disponibilità**

Il Cliente deve inoltrare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità del Servizio Cloud. Il Cliente deve fornire ad IBM un'assistenza adeguata per la diagnosi e la risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di rimedio per il ticket di assistenza per il mancato rispetto dello SLA dovrà essere inoltrata entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito rispetto ad una fattura successiva per il Servizio Cloud in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento finché il Servizio Cloud non viene ripristinato e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con il contenuto, la tecnologia, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; configurazioni di sistema o piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti della sicurezza causati dal Cliente o da test della sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato in base alla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 20 percento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

3.2 **Livelli di Servizio**

Disponibilità del Servizio Cloud in un mese contrattuale

Disponibilità durante un mese contrattuale	Rimborso (% del costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di rimedio)
99% – 99.949%	2%
98% – 98.999%	5%

Disponibilità durante un mese contrattuale	Rimborso (% del costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di rimedio)
97% – 97,999%	10%
Meno di 97,000%	20%

* Se il Cliente ha acquistato il Servizio Cloud da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per il Servizio Cloud attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di rimedio, scontato del 50%. IBM applicherà uno sconto direttamente al Cliente.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo in un mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti in un mese contrattuale.

Esempio: 50 minuti di Tempo di Fermo totale in un Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 giorni - 50 minuti di Tempo di Fermo = 43,150 minuti <hr/> 43.200 minuti totali	= 2% Credito di Disponibilità per il 98,884% di disponibilità in un mese contrattuale
---	---

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico viene fornito per l'offerta dei Servizi Cloud e del Software di Abilitazione, quando applicabile, durante il Periodo di Abbonamento. Tale Supporto tecnico viene incluso con l'offerta del Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

Le informazioni sul supporto tecnico, le definizioni di Severità e i link per inviare le richieste di assistenza per IBM Silverpop Engage sono disponibili al seguente URL:
<http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

5.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento della Transazione:

- Accesso** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Accesso è il diritto di utilizzo del Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere un'unica titolarità di Accesso al fine di utilizzare l'offerta del Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento della Transazione.
- Dispositivo Indirizzabile** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Dispositivo indirizzabile è un dispositivo in cui è installata un'applicazione che può essere indirizzata mediante il Servizio Cloud. Ciascuna installazione dell'applicazione che è possibile indirizzare mediante il Servizio Cloud è considerata un Dispositivo Indirizzabile. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Dispositivi Indirizzabili riportati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di Titolarità (PoE) del Cliente o nel Documento della Transazione.
- Istanza dell'Applicazione** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Per ciascuna istanza di un'Applicazione collegata al Servizio Cloud è richiesta una titolarità Istanza dell'applicazione. Se un'Applicazione è composta da più componenti, ciascuno dei quali soddisfa uno scopo diverso e/o una base di utenti, e ciascuno dei quali può essere connesso al Servizio Cloud o da questo monitorato, ognuno di tali componenti viene considerato come Applicazione separata. Inoltre gli ambienti di test, sviluppo, staging e produzione di un'Applicazione sono considerati come istanze separate dell'Applicazione e ciascuno di essi ha una propria titolarità. Più istanze dell'applicazione in un singolo ambiente sono tutte considerate Istanze separate dell'Applicazione e ciascuna deve avere una titolarità. È necessario ottenere titolarità sufficienti a

coprire il numero di Istanze dell'applicazione connesse al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento della Transazione.

- d. **Utente Autorizzato** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato che accede al Servizio Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Utenti Autorizzati che accedono al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento della Transazione.
- e. **Messaggio Elettronico** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Messaggio Elettronico è una comunicazione elettronica gestita o elaborata dal Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Messaggi Elettronici gestiti o elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento della Transazione.
- f. **Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi al Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti utili a coprire ciascun Impegno.
- g. **Evento** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Le titolarità dell'Evento si basano sul numero di ricorrenze di un evento specifico relativo all'utilizzo del Servizio Cloud. Le titolarità dell'Evento sono specifiche del Servizio Cloud e il tipo di evento non può essere scambiato, interscambiato o aggregato con altre titolarità per Eventi di un altro Servizio Cloud o un altro tipo di evento. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire tutti gli eventi che si verificano durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento della Transazione.
- h. **Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un'Istanza rappresenta l'accesso ad una configurazione specifica del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ciascuna Istanza del Servizio Cloud resa disponibile per l'accesso e l'utilizzo durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento della Transazione.
- i. **Identità Accreditata** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un'Identità Accreditata è una combinazione di un indirizzo IP e/o Dominio utilizzato per migliorare la distribuzione di email. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Identità Accreditate create per il Cliente all'interno del Servizio Cloud.
- j. **Migliaia di Record di Database** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Record di database è costituito da un insieme di campi all'interno di un database, correlati ad una singola entità ed accessibili come una singola unità. Ciascuna titolarità "Migliaia di record di database" rappresenta un migliaio di record di database. È necessario ottenere sufficienti titolarità "Migliaia di Record di Database" a coprire il numero totale di Record di database elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento della Transazione.

5.2 Corrispettivi di Set-Up e On-Demand

I corrispettivi di setup verranno specificati nel Documento della Transazione. IBM applicherà un corrispettivo di setup per il provisioning iniziale della parte Set-up. Le opzioni On-Demand saranno fatturate nel mese in cui l'opzione on-demand viene utilizzata dal Cliente in base alla tariffa stabilita nel Documento della Transazione.

- a. **Setup di IBM Silverpop Additional Domain e di IBM Silverpop Additional Domain On Demand**
Questo servizio aggiorna l'ambiente del Servizio Cloud affinché questo utilizzi un'ulteriore Identità Accreditata in aggiunta a quelle fornite con IBM Silverpop Engage.
- b. **Setup di IBM Silverpop CRM Integration**
Questo servizio aggiorna l'ambiente del Servizio Cloud integrando un'istanza di una specifica istanza CRM con un singolo database Silverpop Engage.

- c. Setup di IBM Silverpop Additional Environment e Setup On Demand di IBM Silverpop Additional Environment
Questo servizio fornisce ai clienti un'ulteriore organizzazione Silverpop Engage (il setup di un ambiente indipendente su Engage, di solito per aggiungere un'ulteriore società o reparto).
- d. Setup di IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar/IBM Facility) e Setup di IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar/IBM Facility) On Demand
Questo servizio fornisce un unico giorno di formazione di Silverpop Engage. Ogni giorno include fino a otto ore di teoria e pratica (tra cui più pause di breve durata e un'ora di pausa per il pranzo). L'ordine del giorno può essere personalizzato per coprire gli argomenti che il Cliente desidera conoscere. Il corso di formazione viene erogato attraverso un ambiente webinar o presso un struttura IBM autorizzata.
- e. IBM Silverpop Fast Start Setup
Questo servizio fornisce fino a 15 ore di consulenza in remoto sul prodotto per i Clienti acquisiti di Silverpop Engage. Fornisce il setup iniziale e una guida ampliata per la formazione, con incontri pianificati su diversi argomenti come ad esempio: il provisioning, la distribuzione e l'incremento graduale degli invii di e-mail ("ramp-up"), il carico iniziale di dati, la gestione della posta, i report pronti all'uso e l'abilitazione di ulteriori funzionalità avanzate di Silverpop Engage, per soddisfare al meglio le esigenze del Cliente. Le ore di questo programma devono essere utilizzate entro i primi 90 giorni dal setup iniziale dell'ambiente Silverpop.
- f. Setup di IBM Silverpop Fast Start Enterprise
Questo servizio fornisce fino a 30 ore di consulenza in remoto sul prodotto per i Clienti acquisiti di Silverpop Engage. Fornisce il setup iniziale e una guida ampliata per la formazione, con incontri pianificati su diversi argomenti come ad esempio: il provisioning, la distribuzione e l'incremento graduale degli invii di e-mail ("ramp-up"), il carico iniziale di dati, la gestione della posta, i report pronti all'uso e l'abilitazione di ulteriori funzionalità avanzate di Silverpop Engage, per soddisfare al meglio le esigenze del Cliente. Le ore di questo programma devono essere utilizzate entro i primi 90 giorni dal setup iniziale dell'ambiente Silverpop.
- g. Setup di IBM Silverpop Customer Enablement
Questo servizio fornisce fino a 300 ore di consulenza in remoto sul prodotto e di tipo tecnico, le procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato della soluzione IBM Silverpop Engage. Si affronteranno argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto, come concordato con il Cliente. Questo servizio fornisce 50 ore aggiuntive di servizi gestiti da remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna standard di Silverpop per i servizi gestiti è di 5 giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.
- h. Setup di IBM Silverpop Managed Enablement
Questo servizio fornisce fino a 150 ore di consulenza in remoto sul prodotto e di tipo tecnico, le procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato di IBM Silverpop Engage. Si affronteranno argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto, come concordato con il Cliente. Questo servizio fornisce 250 ore aggiuntive di servizi gestiti da remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna standard di Silverpop per i servizi gestiti è di 5 giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.

- i. Setup di IBM Silverpop Product Consulting – Bronze
Questo servizio fornisce fino a 75 ore di consulenza in remoto sul prodotto e di tipo tecnico, le procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato di IBM Silverpop Engage. Si potranno trattare argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto come concordato con il Cliente. Questo servizio deve essere utilizzato entro 6 mesi dall'acquisto.
- j. Setup di IBM Silverpop Product Consulting – Silver
Questo servizio fornisce fino a 175 ore di consulenza in remoto sul prodotto e di tipo tecnico, le procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato di IBM Silverpop Engage. Si potranno trattare argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto come concordato con il Cliente. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.
- k. Setup di IBM Silverpop Product Consulting – Gold
Questo servizio fornisce fino a 300 ore di consulenza in remoto sul prodotto e di tipo tecnico, le procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato di Silverpop Engage. Si potranno trattare argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto come concordato con il Cliente. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.
- l. Setup di IBM Silverpop Managed Services – Bronze
Questo servizio fornisce fino a 50 ore di servizi gestiti forniti in remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna standard di Silverpop per i servizi gestiti è di 5 giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 6 mesi dall'acquisto.
- m. Setup di IBM Silverpop Managed Services – Silver
Questo servizio fornisce fino a 150 ore di servizi gestiti forniti in remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna standard di Silverpop per i servizi gestiti è di 5 giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.
- n. Setup di IBM Silverpop Managed Services – Gold
Questo servizio fornisce fino a 250 ore di servizi gestiti forniti in remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna standard di Silverpop per i servizi gestiti è di 5 giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.
- o. Setup di IBM Silverpop IP Reputation Warm Up e IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand
Questo servizio prevede fino a 35 ore di servizi forniti da remoto, in un periodo di 30 giorni, per eseguire l'incremento graduale del traffico ("ramp-up") di un singolo indirizzo IP utilizzato da IBM Silverpop Engage. Sono previste fino a due e-mail non critiche e non sensibili all'orario, allo scopo di incrementare la reputazione (è necessario l'utilizzo di contenuto di gestione della posta adatto all'HTML autosufficiente). Questo servizio non garantisce l'inserimento nella white list o il ramp-up dell'indirizzo IP, poiché ciò dipende da molti fattori esterni.

- p. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services
Questo servizio prevede fino a 15 ore di consulenza sul prodotto fornita in remoto, incluso: il provisioning dell'account del dispositivo mobile; la formazione sulle funzionalità dei dispositivi mobili per i commerciali; fino a 1 ora di formazione sull'implementazione per gli sviluppatori; Domande&Risposte in base al prodotto tramite email, telefono o riunioni. Questo servizio deve essere utilizzato entro 90 giorni dall'acquisto.
- q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services
Questo servizio offre una combinazione dei seguenti servizi: fino ad un massimo di 20 ore di domande e risposte tramite email o telefono, un ciclo di test iniziale per l'accettazione dell'implementazione delle notifiche push su una delle due applicazioni native che utilizzano i servizi di notifica Android o iOS, fino ad un massimo di un'ora di formazione tramite console remota per i rivenditori e la formazione sull'implementazione per gli sviluppatori. Questo servizio deve essere utilizzato entro 90 giorni dall'acquisto.
- r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services
Questo servizio offre una combinazione dei seguenti servizi: fino ad un massimo di 30 ore di domande e risposte tramite email o telefono, un ciclo di test iniziale per l'accettazione dell'implementazione delle notifiche push su una delle quattro applicazioni native che utilizzano i servizi di notifica Android o iOS, fino ad un massimo di due ore di servizi sulla strategia delle campagne di notifiche push, fino ad un'ora di supporto per l'integrazione del software con il software IBM o di terzi compatibile con IBM Silverpop Engage Mobile. Questo servizio deve essere utilizzato entro 90 giorni dall'acquisto.

5.3 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento della Transazione può essere valutato proporzionalmente.

5.4 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato, il Cliente dovrà corrispondere un sovrapprezzo, secondo quanto stabilito nel Documento della Transazione.

Per un Servizio Cloud con il calcolo dei corrispettivi dei Messaggi Elettronici, IBM emetterà fattura al Cliente in base alla frequenza di fatturazione selezionata dal Cliente stesso per le titolarità del Messaggio Elettronico ordinate dal Cliente. L'utilizzo effettivo sarà misurato e i corrispettivi di sovrapprezzo saranno esigibili qualora l'utilizzo effettivo dei messaggi superasse il numero totale dei messaggi autorizzati aggregati per un massimo di 12 periodi di misurazione mensili durante il periodo di abbonamento.

Il Cliente dovrà corrispondere l'ammontare della fattura posticipata a scadenza mensile per i corrispettivi di sovrapprezzo, in base alla tariffa di sovrapprezzo specificata nella POE, dopo che è stato raggiunto l'aggregato totale. Tali corrispettivi di sovrapprezzo saranno esigibili in base ai corrispettivi mensili della titolarità.

Se il periodo di abbonamento è superiore a 12 mesi, il totale aggregato del numero di titolarità sarà calcolato su 12 periodi di misurazione mensile. Il totale aggregato sarà reimpostato su zero al termine del 12esimo periodo di misurazione mensile. I corrispettivi di sovrapprezzo per i successivi 12 periodi di misurazione mensile non saranno esigibili finché l'utilizzo effettivo dei messaggi non supererà il numero totale di messaggi autorizzati aggregato per questi 12 periodi di misurazione mensili.

Se il periodo di abbonamento è inferiore a 12 mesi o rimane un numero inferiore a 12 periodi mensili in un periodo di abbonamento, il numero di titolarità mensili rimanenti in un abbonamento sarà utilizzato per il numero totale di messaggi autorizzati aggregato.

Per i clienti che utilizzano i periodi di incremento, ciascun periodo viene trattato allo stesso modo del periodo di abbonamento con l'applicazione degli stessi principi.

a. Esempio 1:

Il Cliente ha un Abbonamento per un Periodo di 12 mesi e ha acquistato un milione di Messaggi Elettronici al Mese. Se il Cliente invia più di 12 milioni di Messaggi Elettronici prima del termine del Periodo di Abbonamento di 12 mesi, il mese successivo il Cliente dovrà corrispondere la quantità in eccesso, e tutto l'utilizzo del mese successivo sarà fatturato con scadenza posticipata fino al termine del Periodo di Abbonamento.

b. Esempio 2:

Il Cliente ha un Abbonamento per un Periodo di tre anni e ha acquistato un milione di Messaggi Elettronici al Mese. Se il Cliente invia più di 12 milioni di messaggi prima del termine del periodo di 12 mesi, il mese successivo il Cliente dovrà corrispondere la quantità in eccesso e tutto l'utilizzo fino al termine del periodo di 12 mesi. Alla fine di ciascun periodo di 12 mesi, il calcolo dell'utilizzo sarà reimpostato. Se il Cliente invia più di 12 milioni di Messaggi Elettronici prima del termine del periodo di 12 mesi successivo, il mese successivo il Cliente dovrà corrispondere la quantità in eccesso, e tutto l'utilizzo dei mesi successivi sarà fatturato con scadenza posticipata fino a quando non sarà reimpostato il conteggio oppure fino al termine del Periodo di Abbonamento rimanente.

6. Abbonamento ai Servizi Continuativi

6.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

Questo servizio è rivolto ai Clienti self-service nei mercati emergenti o mid-market che intendono stabilire basi e procedure solide. Questa offerta è un programma di 12 mesi che funziona con un consulente Silverpop. Non è pensato per il lavoro progettuale ma come orientamento strutturato continuativo facilitato da un consulente Silverpop. Il servizio ha una durata massima di 4 ore al mese.

6.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

Questo servizio è rivolto ai Clienti self-service nei mercati emergenti o mid-market che intendono accelerare le proprie capacità e competenze di email marketing. Questa offerta è un programma di 12 mesi che funziona con un consulente Silverpop. Non è pensato per il lavoro progettuale ma come orientamento e formazione strutturati continuativi facilitati da un consulente Silverpop. Il servizio ha una durata massima di 7 ore al mese.

6.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

Questo servizio sarà eseguito da un consulente Silverpop per abilitare i partner. L'intento è quello di fornire le linee guida del prodotto che consentiranno di accelerare l'adozione delle funzionalità e procedure di automazione del marketing. Questa offerta è un programma di 12 mesi che include le ore assegnate per fornire assistenza ai partner sui progetti del Cliente. Non è pensato per il lavoro progettuale ma come orientamento e formazione strutturati continuativi facilitati da un consulente Silverpop. Il servizio ha una durata massima di 12 ore all'anno.

6.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

Questo servizio fornisce fino a 15 ore (numero totale di ore all'anno) di domande e risposte tramite email o telefono.

6.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

Questo servizio offre una combinazione dei seguenti servizi: fino a 30 ore (numero totale di ore all'anno) di domande e risposte tramite email o telefono, fino a due ore di cicli di test all'anno per l'accettazione dell'implementazione delle notifiche push, fino a 5 ore (numero totale di ore all'anno) per istruzioni sull'utilizzo della console e sulla strategia push complessiva.

6.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Questo servizio offre una combinazione dei seguenti servizi: fino a 40 ore (numero totale di ore all'anno) di domande e risposte tramite email o telefono, fino a quattro ore di cicli di test all'anno per l'accettazione dell'implementazione delle notifiche push, risposte alle priorità dei ticket di assistenza, fino ad un massimo di due ore, (numero totale di ore all'anno) di supporto per consigli sul marketing stagionale, fino a 10 ore (numero totale di ore all'anno) per istruzioni sull'utilizzo della console e sulla strategia push complessiva, riunioni settimanali opzionali di 30 minuti per l'orientamento sugli indicatori chiave delle prestazioni e sugli obiettivi di breve e lungo periodo delle applicazioni/notifiche push.

7. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nel momento in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente o se termina alla fine della durata contrattuale.

Per un rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per il periodo di Durata specificato nella presente PoE.

8. Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)

Questo Servizio Cloud comprende il software di abilitazione che potrà essere utilizzato solo in associazione con l'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud e solo per la durata del periodo di abbonamento.

9. Disposizioni Generali

9.1 Avvisi e Policy inerenti alla Privacy

Il Cliente accetta: (i) di fornire un link chiaro ed evidente per le condizioni di utilizzo del sito web del Cliente e alle policy sulla privacy, che includa un link per le prassi di utilizzo e la raccolta dati di IBM e del Cliente (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>); (ii) fornire una comunicazione che i cookies e clear gifs/web beacons saranno installati sul computer del visitatore da parte di IBM, che lavora per conto del Cliente, accompagnata da una spiegazione dello scopo e dell'utilizzo di tale tecnologia; e (iii) ottenere, nei limiti previsti dalla legge, il consenso da parte dei visitatori del sito web prima dell'installazione dei cookies e clear gifs/web beacons da parte del Cliente, o di IBM per conto del Cliente, sui dispositivi dei visitatori del sito web.

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto del Servizio Cloud, raccogliere informazioni personali del Cliente (dei dipendenti o dei fornitori) correlate all'utilizzo del Servizio Cloud, mediante tracciamento ed altre tecnologie. IBM esegue tali attività per raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia dei Servizi Cloud allo scopo di migliorare l'esperienza utente e/o personalizzare le interazioni con il Cliente. Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto o che otterrà il consenso affinché IBM possa trattare i dati personali, raccolti per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM Italia, di altre società del gruppo IBM e dei relativi subfornitori, ovunque IBM o i suoi subfornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali informazioni da parte di dipendenti e subfornitori.

9.2 Elenco di distribuzione

Il Cliente non utilizzerà con il Servizio Cloud alcun elenco di distribuzione che contenga persone a cui non è stato concesso di essere incluse in tale elenco allo scopo di ricevere le comunicazioni da parte del Cliente, a meno che il Cliente non abbia in corso rapporti commerciali o relazioni personali con tali persone. L'utilizzo di elenchi o di dati generati tramite le procedure di marketing delle consociate è espressamente proibito in tutti i casi. Al Cliente viene richiesto di inserire un meccanismo valido di opt-out in ciascun messaggio.

9.3 Divieto di rivendita

Il Cliente non potrà rivendere o fornire l'accesso al Servizio Cloud a terze parti (che non siano i dipendenti o i fornitori che lavorano per conto del Cliente) senza una precedente autorizzazione scritta da parte di IBM.

9.4 Conservazione dei Dati

Nei Servizi Cloud è necessario che alcuni elementi di dati specifici del Servizio Cloud siano resi disponibili come segue: contenuti e messaggi e-mail, modelli e database non utilizzati o inattivi – 450 giorni; traccia web dei visitatori noti – 180 giorni; traccia web dei visitatori anonimi – 30 giorni; e Universal Behaviors – 180 giorni (il "Periodo Conservazione dei Dati"). Tali elementi di dati possono essere rimossi dalla rete e dai sistemi IBM alla scadenza del Periodo di Conservazione dei Dati, ed in qualsiasi caso, IBM potrà distruggere tutte le copie di tali elementi di dati e qualsiasi altro dato correlato del Cliente, 30 giorni dopo la scadenza o l'interruzione del periodo. Il Cliente conserverà copie di backup di tutti i contenuti forniti per l'utilizzo nel Servizio Cloud.

9.5 Avvisi relativi ai codici di Terze Parti

Questi Servizi Cloud contengono il seguente software che non può essere utilizzato per intenti criminosi: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson, e packtag.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi ed agli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile italiano, il Cliente approva espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Service Level Agreement ("SLA")"; "Crediti di disponibilità"; "Opzioni di Durata e Rinnovo"; "Avvisi e Policy inerenti alla Privacy".

Firma e timbro del Cliente

Data: