

IBM Silverpop Engage

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem que a IBM fornece ao Cliente. Cliente significa a empresa e seus usuários, além de destinatários autorizados do Serviço em Nuvem. A Cotação e a Prova de Titularidade (PoE) aplicáveis são fornecidas como Documentos de Transação.

1. Serviço em Nuvem

IBM Silverpop Engage é uma plataforma de marketing digital baseada em nuvem que suporta o gerenciamento de marketing e de oportunidade omni channel. Silverpop Engage usa dados de cliente e comportamentos individuais do Cliente, coletados de várias fontes, para informar e conduzir interações personalizadas em tempo real em nome do Cliente.

Uma subscrição do IBM Silverpop Engage fornece os seguintes recursos:

- a. Criação e entrega de mensagem: um editor baseado na web permite que os usuários criem e editem conteúdo de mensagem e fornece acesso "aponte e clique" para rastreamento de link, personalização e conteúdo dinâmico.
- b. Segmentação avançada: os recursos de segmentação permitem que os usuários especifiquem contatos como alvo com base em seu comportamento, perfil ou seus dados de preferência.
- c. Sistema de mensagens com diversos canais: permite o envio de mensagens de campanha integradas por vários canais, incluindo email, social, web e dispositivo móvel. Silverpop Engage inclui recursos que ajudam a assegurar que os pontos de contato do Cliente sejam mantidos integrados para transmitir uma experiência consistente e personalizada.
- d. Campanhas automatizadas: permite o uso de um construtor de campanha visual para criar programas de marketing, desde campanhas de estratégia de gota a gota simples até campanhas com diversos e complexos pontos de contato. Permite o envio de mensagens automatizadas quando uma oportunidade rotear ou executar uma determinada ação usando campanhas de incentivo com base na ação individual de cada oportunidade.
- e. Pontuação: classifica clientes e clientes em potencial do Cliente com base em critérios de compra, demografia e comportamentos como visitas a website, envios de formulário e interação de mensagens ou componentes baseados em tempo real, incluindo mais recentes e frequência. Quando os contatos atingem uma determinada pontuação, os recursos de automação de marketing os roteiam para o acompanhamento apropriado.
- f. Rastreamento na Web: monitorar como os contatos interagem com o Cliente online, por exemplo, usando calculadoras, bate-papos em tempo real e botões sociais, e depois usar estes comportamentos para mover um contato para um programa de marketing ou como parte do modelo de pontuação comportamental do Cliente.
- g. Páginas de entrada e formulários da web: permite projetar e publicar páginas de entrada e formulários da web, que capturem informações de consulta que possam ser utilizadas para criar páginas customizadas.
- h. Relatório: mais de 80 relatórios customizáveis estão disponíveis abrangendo vários canais de marketing – incluindo campanhas por email, social e dispositivos móveis.
- i. Tabelas Relacionais: armazenam diversas linhas de dados sobre compras, participação em eventos e atividades e as mapeiam para um único registro, oferecendo uma visão de cliente holística para o Cliente. Esses dados podem ser usados em consultas e segmentação, conteúdo dinâmico e na personalização de mensagens.
- j. B2B Lead Management: gerenciar e pontuar oportunidades, usar automação para estimulá-las dentro do pipeline e maximizar esforços de marketing do Cliente.
- k. Social: as organizações podem compartilhar mensagens de marketing por email em sites de redes sociais e produzir relatórios detalhados sobre os resultados, postar ou planejar posts que coincidam com seus envios de email e inserir um link para uma página da web de "encaminhamento para um amigo" ou incluir um formulário de "encaminhamento para um amigo" no corpo da mensagem.

- I. Interfaces de programação de aplicativos (APIs): O Silverpop Engage API Suite pode ser acessado pelos protocolos REST, SOAP e XML e utiliza os protocolos da web padrão (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) e os formatos de arquivo (XML, CSV, TSV, PSV). Solicitações e respostas em tempo real são manipuladas por HTTP/HTTPS e lotes de dados são manipulados por FTP/FTPS.

Uma subscrição do Silverpop Engage inclui cinco domínios de envio, um domínio de host de marca customizado e até dez ambientes. Clientes com compromissos para enviar mais de três milhões de mensagens de e-mail por ano são elegíveis para receber um endereço de protocolo da Internet (IP) dedicado.

1.2 Ofertas de Subscrição Opcionais

Ofertas de subscrição opcionais estão disponíveis mediante o pagamento de um encargo adicional:

- a. IBM Silverpop Transact for Engage – Database
fornece a capacidade de entregar mensagens transacionais individualmente, com customização de marca, em tempo real, geradas por acionadores em emails, formulários da web, páginas de entrada ou televentas. O Silverpop Engage Transact é uma arquitetura de envio dedicada especificamente projetada para as necessidades exclusivas de mensagens transacionais ou acionadas, tais como recibos, notificações, alertas, itinerários, etc. Ele pode ser conectado a um sistema interno que atualmente acione mensagens. São fornecidos com o produto um endereço IP e um domínio customizado, o rastreamento de entrega de link e mensagem, o gerenciamento de resposta e devolução e o rastreamento de distribuição de mensagem e métricas de atividade e entrega.
- b. IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
fornece a funcionalidade para suportar o uso de um código de autenticação como um requisito de logon secundário, além de uma combinação de nome do usuário e senha, para conceder acesso à conta do Silverpop Engage por meio de um navegador da web.
- c. IBM Silverpop Social Sign-in
fornece a capacidade para a empresa criar formulários da web que ofereçam uma opção de registro de identidade social em vez do preenchimento manual dos campos do formulário. O Social Sign-In depende ou incorpora tecnologia de terceiro fornecida por Janrain. O uso de Sign-in social está sujeito aos termos, às condições e à disponibilidade das respectivas redes de conexão social acessadas por meio de uma Sign-in social e a tecnologia Janrain subjacente.
- d. IBM Silverpop Inbox Monitoring
permite que o Cliente meça a entrega geral da caixa de entrada para Provedores de Serviços da Internet (ISPs) e Provedores de Caixa de Entrada em diversas regiões.
- e. IBM Silverpop Universal Behaviors
fornece integração em nível de evento entre o Silverpop Engage e outros aplicativos de tecnologia. Os eventos e dados comportamentais coletados nesses aplicativos podem ser armazenados no Silverpop Engage e usados por recursos como programas, pontuação e consultas. Estão incluídas integrações suportadas com produtos IBM existentes, três fluxos de dados para integrações adicionais e 180 dias de armazenamento de dados.
- f. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History
fornece 180 dias adicionais de armazenamento de dados de evento para o IBM Silverpop Universal Behaviors. Esse é um complemento do IBM Silverpop Universal Behaviors para Clientes que requerem armazenamento de dados superior ao padrão de 180 dias para Universal Behaviors.
- g. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream
fornece um fluxo de dados adicional para o IBM Silverpop Universal Behaviors. Isso é para Clientes que precisam de um fluxo de dados adicional além dos fluxos de dados do produto integrado IBM ilimitados, além de três fluxos de dados customizados ou de terceiros adicionais disponíveis com a licença base do IBM Silverpop Universal Behaviors.

- h. IBM Silverpop Mobile Connector
fornece integração em nível de sistema entre o Silverpop Engage e o aplicativo móvel do próprio Cliente. A integração permite que os dados coletados no aplicativo móvel sejam armazenados no Silverpop Engage e acessados/usados pelos recursos do Engage, como programas e consultas e que os dados do Silverpop Engage sejam usados no aplicativo móvel.
- i. IBM Silverpop Web Analytics Integrations
fornece integração entre o Silverpop Engage (uma Org.) e um dos seguintes sistemas de Web analytics: IBM Digital Analytics ou Adobe Omniture.
- j. IBM Silverpop WebEx Integration
fornece funcionalidade do produto Engage para uso com uma instância do Cisco WebEx. Essa integração importa a sessão de participante e dados do perfil em uma Tabela Relacional do Silverpop Engage diariamente. O Cliente deve adquirir a licença do WebEx separadamente.
- k. IBM Silverpop Citrix Integration
fornece funcionalidade do produto Engage para uso com uma instância dos produtos Citrix GoToWebinar, GoToMeeting ou GoToTraining. Essa integração importa a sessão de participante e dados do perfil em uma Tabela Relacional do Silverpop Engage diariamente. O Cliente deve comprar a licença do Citrix separadamente.
- l. IBM Silverpop Transact Magento Integration
possibilita o roteamento de emails transacionais relevantes gerados por uma instância do Magento através do serviço de email transacional do Silverpop Transact. Uma licença para Magento também é necessária, que deve ser adquirida pelo Cliente separadamente do fornecedor.
- m. IBM Silverpop CRM Integration
permite que o Cliente estabeleça uma sincronização de dados entre determinados sistemas de gerenciamentos de relacionamentos de clientes (CRM) disponíveis comercialmente, como Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM e Silverpop Engage. A integração é limitada a uma instância do sistema de CRM e a um banco de dados do Silverpop Engage. Essa oferta não inclui a integração com o Scribe. Se esse tipo de integração for necessário, a oferta do IBM Silverpop CRM Integration com Scribe deve ser usada.
- n. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
permite que o Cliente estabeleça uma sincronização de dados entre sistemas de gerenciamentos de relacionamentos de clientes (CRM) disponível comercialmente e o Silverpop Engage. A integração é limitada a uma instância do sistema de CRM e a um banco de dados do Silverpop Engage. O IBM Silverpop CRM Integration with Scribe depende da ou incorpora tecnologia de terceiro fornecida por Scribe.
- o. IBM Silverpop Additional IP Address
é o encargo para um endereço IP adicional.
- p. IBM Silverpop Email Insights
permite que o Cliente visualize a aparência de correspondências entre diversos clientes de e-mails (incluindo, mas não limitado a Gmail, Outlook, iPhone e Android), controle o uso do cliente de e-mail entre listas de correspondências, ajudando a otimizar programas de e-mail com base nos dispositivos específicos e clientes de e-mail utilizados por clientes, determina o dispositivo preferido de cada destinatário de e-mail único e envie conteúdo direcionado com base nesta preferência, e atualize automaticamente registros em nível de destinatário com dados adicionais, como localização geográfica, tempo médio de compromisso e cliente ou dispositivo de e-mail preferencial. Uma 'abertura de e-mail' é registrada cada vez que um destinatário recebe um e-mail do Cliente e o destinatário abre o e-mail. Uma 'visualização de e-mail' é registrada cada vez que o Cliente envia um modelo de e-mail via este recurso para visualização. Email Insights inclui componentes de tecnologia fornecidos pelo Litmus.
 - (1) O Silverpop Email Insights – Bronze fornece até 10 visualizações de e-mail e 10.000 aberturas de e-mail por mês
 - (2) O Silverpop Email Insights – Silver fornece até 50 visualizações de e-mail e 200.000 aberturas de e-mail por mês

- (3) O Silverpop Email Insights – Gold fornece até 500 visualizações de e-mail e 2.000.000 aberturas de e-mail por mês
- (4) O Silverpop Email Insights – Platinum fornece até 1.000 visualizações de e-mail e 5.000.000 aberturas de e-mail por mês

Além disso, se as necessidades do Cliente excederem o número de visualizações fornecido de e-mails ou aberturas de e-mails com o pacote adquirido pelo Cliente, ele poderá expandir a quantidade autorizada adquirindo o IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview ou o IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens, conforme aplicável.

q. **IBM Silverpop Mobile Engage**

permite que os Clientes colem dados a partir de seus aplicativos de smartphones e enviem notificações de push (incluindo, mas não limitado a iPhone, iPad e Android). A funcionalidade inclui a capacidade de enviar notificações push personalizadas com ações que conduzem o envolvimento com o aplicativo de smartphone do Cliente. É fornecido um SDK (Software Development Kit) que permite que o aplicativo envie notificações push, bem como registre o dispositivo e envie eventos ao Silverpop.

2. Descrição de Segurança

Este Serviço em Nuvem segue os princípios de privacidade e segurança de dados da IBM para IBM SaaS disponíveis em <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, além de quaisquer termos adicionais fornecidos nesta seção. Qualquer mudança nos princípios de segurança de dados e privacidade da IBM não irá comprometer a segurança do Serviço em Nuvem.

Este Serviço em Nuvem é certificado para o US-EU Safe Harbor.

O IBM Silverpop Social Sign-In depende de tecnologia de terceiros fornecida por Janrain ou as incorpora. O status de certificação de Safe Harbor do Janrain pode ser revisado em <http://www.export.gov/safeharbor/>.

O IBM Silverpop CRM Integration with Scribe depende da ou incorpora tecnologia de terceiro fornecida pela Scribe. O status de certificação de Safe Harbor do Scribe pode ser revisado em <http://www.export.gov/safeharbor/>.

3. Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece o seguinte Acordo de Nível de Serviço ("SLA") de disponibilidade para o Serviço em Nuvem, conforme especificado na PoE. O SLA não é uma garantia. O SLA está disponível apenas para o Cliente e se aplica apenas ao uso em ambientes de produção.

3.1 Créditos de Disponibilidade

O Cliente deve registrar um chamado de suporte de Gravidade 1 com o help desk de suporte técnico IBM dentro de 24 horas de primeiro tomar ciência de um evento que causou impacto na disponibilidade do Serviço em Nuvem. O Cliente deve ajudar razoavelmente a IBM com qualquer diagnóstico e resolução de problemas.

Uma reivindicação de chamado de suporte à falha em atender um SLA deve ser submetida dentro de três dias úteis após o término do mês contratado. A reparação para uma reivindicação de SLA válida será um crédito com relação a uma fatura futura para o Serviço em Nuvem com base na duração de tempo em que o processamento do sistema de produção para o Serviço em Nuvem não está disponível ("Tempo de Inatividade"). O Tempo de Inatividade é medido a partir do momento em que Cliente relata o evento até o momento em que o Serviço em Nuvem é restaurado e não inclui o tempo relacionado a uma interrupção de manutenção planejada ou anunciada; causas além do controle da IBM; problemas com o Conteúdo ou a tecnologia, designs ou instruções do Cliente ou de terceiros; configurações do sistema e plataformas não suportadas ou outros erros do Cliente; ou incidente de segurança causado pelo Cliente ou testes de segurança do Cliente. IBM aplicará a maior reparação aplicável com base na disponibilidade acumulativa do Serviço em Nuvem durante cada mês contratado, conforme mostrado na tabela abaixo. A reparação total com relação a qualquer mês contratado não pode exceder 20 por cento de um doze avos (1/12) do encargo anual para o Serviço em Nuvem.

3.2 Níveis de Serviço

Disponibilidade do Serviço em Nuvem durante um mês contratado

Disponibilidade durante um mês contratado	Crédito (% do encargo de subscrição mensal* para o mês contratado que é objeto da reivindicação)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
Menos que 97,000%	20%

* Se o Serviço em Nuvem foi adquirido de um Parceiro de Negócios IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado no preço da lista então atual para o Serviço em Nuvem em vigor para o mês contratado que é o assunto de uma reivindicação, descontado a uma taxa de 50%. A IBM fará um desconto diretamente disponível para o Cliente.

Disponibilidade, expressa como uma porcentagem, é calculada como: o número total de minutos em um mês contratado menos o número total de minutos de Tempo de Inatividade em um mês contratado dividido pelo número total de minutos no mês contratado.

Exemplo: 50 minutos de Tempo de Inatividade total durante o Mês Contratado

Total de 43.200 minutos em um mês contratado de 30 dias - 50 minutos de Tempo de Inatividade = 43.150 minutos <hr/> 43.200 minutos totais	= 2% de crédito de Disponibilidade para 98,884% de disponibilidade durante o mês contratado
--	---

4. Suporte Técnico

O suporte técnico é fornecido para o Serviço em Nuvem e o Software de Ativação, conforme aplicável, durante o período de assinatura. Tal suporte técnico é incluído com o Serviço em Nuvem e não está disponível como uma oferta separada.

Informações de Suporte Técnico, definições de Gravidade e links para enviar solicitações de suporte para o IBM Silverpop Engage podem ser localizados na seguinte URL:

<http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

5. Informações de Autorização e Faturamento

5.1 Métricas de Encargos

O Serviço em Nuvem está disponível sob a métrica de encargos especificada no Documento de Transação:

- Acesso** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um Acesso é o direito de uso do Serviço em Nuvem. O Cliente deve obter uma única Autorização de acesso para usar o Serviço em Nuvem durante o período de medida especificado na Prova de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação.
- Dispositivo Endereçável** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um Dispositivo Endereçável é um dispositivo no qual um aplicativo é instalado e é endereçável pelo Serviço em Nuvem. Cada instalação do aplicativo que é endereçável pelo Serviço em Nuvem conta como um Dispositivo Endereçável separado. Autorizações suficientes devem ser obtidas para abranger o número de Dispositivos Endereçáveis relatados pelo Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação.

- c. **Instância do Aplicativo** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. É necessária uma licença de Instância do Aplicativo para cada instância de um Aplicativo conectado ao Serviço em Nuvem. Se um Aplicativo tiver diversos componentes e cada um deles servir a um propósito diferente e/ou a base de usuário e cada um deles puder ser conectado ou gerenciado pelo Serviço em Nuvem, cada componente será considerado um Aplicativo separado. Além disso, os ambientes de teste, desenvolvimento, temporariedade e produção de um Aplicativo são considerados instâncias separadas do Aplicativo e cada um deve ter uma autorização. Várias instâncias do Aplicativo em um único ambiente são consideradas instâncias separadas do Aplicativo e cada uma deve ter uma autorização. Devem ser obtidas Autorizações suficientes para abranger o número de Instâncias do Aplicativo conectadas ao Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação.
- d. **Usuário Autorizado** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. O Cliente deve obter autorizações dedicadas separadas para cada Usuário autorizado exclusivo com acesso concedido ao Serviço em Nuvem de qualquer forma, direta ou indiretamente (por exemplo: por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicativos) por quaisquer meios. Devem ser obtidas autorizações suficientes para abranger o número de Usuários Autorizados que receberam acesso ao Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação.
- e. **Mensagem Digital** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Mensagem Digital é uma comunicação eletrônica gerenciada ou processada pelo Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número total de Mensagens Digitais gerenciadas ou processadas pelo Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação.
- f. **Compromisso** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou de treinamento relacionados ao Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações de uso suficientes para cobrir cada Compromisso.
- g. **Evento** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Autorizações de Evento baseiam-se no número de ocorrências de um evento específico relacionado ao uso do IBM SaaS. Autorizações de Evento são específicas para o Serviço em Nuvem e o tipo de evento não pode ser trocado, intercambiado ou agregado a outras autorizações de Evento de outro IBM SaaS ou tipo de evento. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir todos os eventos que ocorrem durante o período de medição especificado em uma Prova de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação.
- h. **Instância** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Uma Instância é o acesso a uma configuração específica do IBM SaaS. Autorizações suficientes devem ser obtidas para cada Instância do Serviço em Nuvem disponibilizada para acesso e uso durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação.
- i. **Identidade de Reputação** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Identidade de Reputação é uma combinação de um endereço IP e/ou domínio usado para melhorar o fornecimento de emails. Devem ser obtidas autorizações suficientes para abranger o número de Identidades de Reputação criadas para o Cliente dentro do Serviço em Nuvem.
- j. **Milhar de Registros do Banco de Dados** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um Registro de banco de dados é a coleção de campos em um banco de dados relacionada a uma única entidade e que pode ser acessada como uma única unidade. Cada autorização de Milhar de registros de banco de dados representa um Milhares de registros de banco de dados. Devem ser obtidas autorizações de Milhares de Registros do Banco de Dados suficientes para cobrir o número total de Registros de Bancos de Dados disponíveis para serem processados pelo Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação.

5.2 Encargos de Configuração e Encargos On Demand

Encargos de configuração serão especificados no Documento de Transação. A IBM cobrará um encargo de configuração para o fornecimento inicial da parte de Configuração. Opções on demand serão cobradas no mês em que elas forem empregadas pelo Cliente de acordo com o encargo estabelecido no Documento de Transação.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup and IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup
Este serviço atualiza o ambiente do Serviço em Nuvem para usar uma Identidade de Reputação adicional além da quantidade fornecida pelo IBM Silverpop Engage.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup
Este serviço atualiza o ambiente do Serviço em Nuvem para integrar uma instância de uma instância específica do CRM a um banco de dados único do Silverpop Engage.
- c. IBM Silverpop Additional Environment Setup e IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup
Esse serviço fornece aos Clientes uma organização do Silverpop Engage adicional (uma configuração de ambiente independente no Engage geralmente para incluir uma empresa ou divisão adicional).
- d. IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) Setup e IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) On Demand Setup
Esse serviço fornece um único dia de treinamento do Silverpop Engage. Cada dia inclui até oito horas de instrução e prática (incluindo vários intervalos curtos e um intervalo de uma hora para almoço). A agenda pode ser customizada para cobrir os tópicos que o Cliente gostaria de aprender. O treinamento é entregue por meio de um ambiente webinar ou em uma instalação IBM aprovada.
- e. IBM Silverpop Fast Start Setup
Este serviço fornece até 15 horas de consulta remota do produto para migrar o Cliente para o Silverpop Engage. Ele fornece a configuração inicial e a orientação de treinamento estendida por meio de reuniões planejadas sobre vários tópicos, incluindo: fornecimento, entregabilidade/aprimoramento, carregamento de dados iniciais, correspondências iniciais, relatórios prontos para uso e ativação do recurso Silverpop Engage avançado adicional para se adequar melhor às necessidades do Cliente. As horas devem ser usadas dentro dos primeiros 90 dias da configuração inicial do ambiente do Silverpop.
- f. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup
Este serviço fornece até 30 horas de consulta remota do produto para migrar o Cliente para o Silverpop Engage. Ele fornece a configuração inicial e a orientação de treinamento estendida por meio de reuniões planejadas sobre vários tópicos, incluindo: fornecimento, entregabilidade/aprimoramento, carregamento de dados iniciais, correspondências iniciais, relatórios prontos para uso e ativação do recurso Silverpop Engage avançado adicional para se adequar melhor às necessidades do Cliente. As horas do programa devem ser usadas dentro dos primeiros 90 dias da configuração inicial do ambiente do Silverpop.
- g. IBM Silverpop Customer Enablement Setup
Este serviço fornece até 300 horas de consultoria técnica e do produto entregue remotamente, melhores práticas e orientação sobre o uso recomendado da solução IBM Silverpop Engage. Isso incluirá descoberta, desenvolvimento do plano do projeto e do plano do recurso, consultoria, planejamento de integração e design, documentação e gerenciamento de projeto conforme acordado com o Cliente. Esse serviço fornece 50 horas adicionais de serviços gerenciados remotos, incluindo importação de correspondência e lista, gerenciamento de segmentação, criação de modelo de pontuação, preparação/configuração de ativo, implementação de campanha, relatório e outras atividades no produto em nome do Cliente. O retorno padrão do Silverpop para serviços gerenciados é de 5 dias úteis para eventos padrão únicos de correspondência. Algumas atividades podem requerer ciclos de produção mais longos. Esse serviço deve ser consumido dentro de 12 meses da aquisição.

- h. IBM Silverpop Managed Enablement Setup

Este serviço fornece até 150 horas de consultoria técnica e do produto entregue remotamente, melhores práticas e orientação sobre o uso recomendado do IBM Silverpop Engage. Isso incluirá descoberta, desenvolvimento do plano do projeto e do plano do recurso, consultoria, planejamento de integração e design, documentação e gerenciamento de projeto conforme acordado com o Cliente. Esse serviço fornece 250 horas adicionais de serviços gerenciados remotos, incluindo importação de correspondência e lista, gerenciamento de segmentação, criação de modelo de pontuação, preparação/configuração de ativo, implementação de campanha, relatório e outras atividades no produto em nome do Cliente. O retorno padrão do Silverpop para serviços gerenciados é de 5 dias úteis para eventos padrão únicos de correspondência. Algumas atividades podem requerer ciclos de produção mais longos. Esse serviço deve ser consumido dentro de 12 meses da aquisição.
- i. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup

Este serviço fornece até 75 horas de consultoria técnica e do produto entregue remotamente, melhores práticas e orientação sobre o uso recomendado no IBM Silverpop Engage. Isso pode incluir descoberta, desenvolvimento do plano do projeto e do plano do recurso, consultoria, planejamento de integração e design, documentação e gerenciamento de projeto conforme acordado com o Cliente. Esse serviço deve ser consumido dentro de 6 meses da aquisição.
- j. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup

Este serviço fornece até 175 horas de consultoria técnica e do produto entregue remotamente, melhores práticas e orientação sobre o uso recomendado do IBM Silverpop Engage. Isso pode incluir descoberta, desenvolvimento do plano do projeto e do plano do recurso, consultoria, planejamento de integração e design, documentação e gerenciamento de projeto conforme acordado com o Cliente. Esse serviço deve ser consumido dentro de 12 meses da aquisição.
- k. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup

Este serviço fornece até 300 horas de consultoria técnica e do produto entregue remotamente, melhores práticas e orientação sobre o uso recomendado no Silverpop Engage. Isso pode incluir descoberta, desenvolvimento do plano do projeto e do plano do recurso, consultoria, planejamento de integração e design, documentação e gerenciamento de projeto conforme acordado com o Cliente. Esse serviço deve ser consumido dentro de 12 meses da aquisição.
- l. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup

Esse serviço fornece até 50 horas de serviços gerenciados entregues remotamente, incluindo importação de correspondência e lista, gerenciamento de segmentação, criação de modelo de pontuação, preparação/configuração de ativo, implementação de campanha, relatório e outras atividades no produto em nome do Cliente. O retorno padrão do Silverpop para serviços gerenciados é de 5 dias úteis para eventos padrão únicos de correspondência. Algumas atividades podem requerer ciclos de produção mais longos. Esse serviço deve ser consumido dentro de 6 meses da aquisição.
- m. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup

Esse serviço fornece até 150 horas de serviços gerenciados entregues remotamente, incluindo importação de correspondência e lista, gerenciamento de segmentação, criação de modelo de pontuação, preparação/configuração de ativo, implementação de campanha, relatório e outras atividades no produto em nome do Cliente. O retorno padrão do Silverpop para serviços gerenciados é de 5 dias úteis para eventos padrão únicos de correspondência. Algumas atividades podem requerer ciclos de produção mais longos. Esse serviço deve ser consumido dentro de 12 meses da aquisição.
- n. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup

Esse serviço fornece até 250 horas de serviços gerenciados entregues remotamente, incluindo importação de correspondência e lista, gerenciamento de segmentação, criação de modelo de pontuação, preparação/configuração de ativo, implementação de campanha, relatório e outras atividades no produto em nome do Cliente. O retorno padrão do Silverpop para serviços gerenciados é de 5 dias úteis para eventos padrão únicos de correspondência. Algumas atividades podem requerer ciclos de produção mais longos. Esse serviço deve ser consumido dentro de 12 meses da aquisição.

- o. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup and IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup
Este serviço fornece até 35 horas de serviços gerenciados entregues remotamente em um período de 30 dias para execução de aprimoramento de um único endereço IP usado pelo IBM Silverpop Engage. Até dois emails não críticos e não urgentes estão no escopo para o propósito de construção de reputação (conteúdo de correspondência pronto para HTML autossustentável). Esse serviço não garante o sucesso da lista de desbloqueio ou do aprimoramento de IP, pois isso depende de muitos fatores externos.
- p. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services
Este serviço fornece até 15 horas de consultoria de produto entregue remotamente, incluindo: fornecimento de conta móvel; treinamento de recurso móvel para profissionais de marketing; até uma hora de treinamento de implementação para desenvolvedores; perguntas e respostas sobre o produto baseadas em reunião, email ou telefone. Esse serviço deve ser consumido em 90 dias da compra.
- q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services
Este serviço fornece uma combinação do seguinte: até 20 horas de perguntas e respostas baseadas em email ou telefone, ciclo de testes de aceitação de implementação da notificação push inicial em qualquer um dos dois aplicativos nativos, usando serviços de notificação Android ou iOS, até uma hora de treinamento de console remoto para profissionais de marketing e treinamento de implementação para desenvolvedores. Esse serviço deve ser consumido em 90 dias da compra.
- r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services
Este serviço fornece uma combinação do seguinte: até 30 horas de perguntas e respostas baseadas em email ou telefone, reuniões opcionais de 30 minutos semanalmente, ciclo de testes de aceitação de implementação de notificação push inicial em qualquer um dos quatro aplicativos nativos, usando serviços de notificação Android ou iOS, até duas horas de serviços de estratégia de campanha de notificação push, até um suporte de integração de software com software IBM ou de terceiro, compatível com o IBM Silverpop Engage Mobile. Esse serviço deve ser consumido em 90 dias da compra.

5.3 Encargos Mensais Parciais

Um encargo mensal parcial conforme especificado no Documento de Transação pode ser aferido em uma base rateada.

5.4 Encargos Excedentes

Se o uso real do Serviço em Nuvem durante o período de medição exceder a autorização especificada na PoE, o Cliente será cobrado pelo excedente, conforme especificado no Documento de Transação.

Para um Serviço em Nuvem com uma métrica de encargos de Mensagem Digital, a IBM cobrará o Cliente com base na frequência de cobrança selecionada para os pedidos do Cliente de autorizações de Mensagem Digital. O uso real será medido e encargos de excedentes serão devidos se o uso de mensagem real exceder o número total de mensagens autorizadas agregadas para até 12 períodos de medição mensais durante o período de subscrição.

O Cliente será cobrado posteriormente pelos encargos de excedentes de cada mês, na taxa de excedente especificada na POE, após o total agregado ser atingido. Esses encargos de excedentes são devidos além do encargo base de autorização mensal.

Se o período de subscrição for maior que 12 meses, o número total agregado de autorizações será baseado em 12 períodos de medição mensais. O total agregado será reconfigurado para zero após o 12º período de medição mensal. Os encargos de excedentes para os próximos 12 períodos de medição mensais não serão devidos até o uso de mensagem real exceder o número total de mensagens autorizadas agregadas para esses 12 períodos de medição mensais.

Se um período de subscrição for menor que 12 meses ou menos de 12 períodos mensais permanecem em um período de subscrição, o número de autorizações mensais restantes em uma subscrição será usado para o número total de mensagens autorizadas agregadas.

Para Clientes alavancando períodos de crescimento, cada período é tratado da mesma maneira que o período de subscrição e os mesmos princípios se aplicam.

a. Exemplo 1:

O Cliente tem um Período de Subscrição de 12 meses e adquiriu um milhão de Mensagens Digitais por mês. Se o Cliente enviar mais de 12 milhões de Mensagens Digitais antes do final do Período de Subscrição de 12 meses, ele será cobrado no mês seguinte pela quantidade excedente, e todo uso nos meses futuros será cobrado até o final do Período de Assinatura.

b. Exemplo 2:

O Cliente tem um Período de Subscrição de três anos e adquiriu um milhão de Mensagens Digitais por mês. Se o Cliente enviar mais de 12 milhões de mensagens antes do final do período de 12 meses, ele será cobrado no mês seguinte pela quantidade excedente, e todo uso até o final do período de 12 meses. No final de cada período de 12 meses, a contagem de uso será reiniciada. Se o Cliente enviar mais de 12 milhões de Mensagens Digitais antes do final do próximo período de 12 meses, ele será cobrado no mês seguinte pela quantidade excedente, e todo uso nos meses futuros será cobrado até a contagem de usos ser redefinida ou até o final do Período de Subscrição restante.

6. Subscrição de Serviços Contínuos

6.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

Este serviço destina-se a autoatendimento de Clientes em mercados emergentes ou mercados de médio porte que desejam estabelecer fundamentos e práticas sólidos. Essa oferta é um programa de 12 meses trabalhando com um consultor do Silverpop. Não é destinado ao trabalho baseado em projeto, mas à orientação estruturada contínua, facilitada por um consultor Silverpop. O serviço não excederá 4 horas por mês.

6.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

Este serviço destina-se a autoatendimento de Clientes em mercados emergentes ou mercados de médio porte que desejam acelerar os recursos e conhecimento de marketing por e-mail. Essa oferta é um programa de 12 meses trabalhando com um consultor do Silverpop. Ela não se destina a trabalho baseado em projeto, mas a uma orientação estruturada e a um aprendizado contínuos facilitados por um consultor do Silverpop. O serviço não excederá 7 horas por mês.

6.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

Este serviço será prestado por um consultor do Silverpop para ativar parceiros. A intenção é fornecer orientação do produto que irá acelerar a adoção de recursos e práticas de automação de marketing. Essa oferta é um programa de 12 meses que inclui horas alocadas para ajudar os parceiros em projetos do Cliente. Ela não se destina a trabalho baseado em projeto, mas a uma orientação estruturada e a um aprendizado contínuos facilitados por um consultor do Silverpop. O serviço não excederá 12 horas por ano.

6.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

Este serviço fornece até 15 horas (total por ano) de perguntas e respostas por meio de email ou telefone.

6.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

Este serviço fornece uma combinação do seguinte: até 30 horas (total por ano) de perguntas e respostas por meio de email ou telefone, até dois ciclos de testes de aceitação de implementação de notificação push por ano, até 5 horas (total por ano) para orientação sobre o uso de console e estratégia de push geral.

6.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Este serviço fornece uma combinação do seguinte: até 40 horas (total por ano) de perguntas e respostas por meio de email ou telefone, até quatro ciclos de testes de aceitação de implementação de notificação push adicional por ano, prioridade de resposta para chamados de suporte, até duas horas (total por ano) de suporte para orientação sobre marketing sazonal, até 10 horas (total por ano) para orientação sobre o uso de console e estratégia de push geral, reuniões opcionais de 30 minutos semanalmente para tratar do principal indicador de desempenho e dos objetivos de curto e longo prazo de notificação push/aplicativo.

7. Opções de Vigência e Renovação

O prazo do Serviço em Nuvem começa na data em que a IBM notifica o Cliente sobre seu acesso ao Serviço em Nuvem, conforme documentado na PoE. A PoE especificará se o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente ou encerrado no término do prazo.

Para renovação automática, a menos que o Cliente forneça aviso por escrito para não renovação pelo menos 90 dias antes da data de expiração do prazo, o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente pelo prazo especificado na PoE.

8. Software de Ativação

Este Serviço em Nuvem inclui o software de ativação, que deve ser usado somente em conjunto com o uso do Serviço em Nuvem do Cliente e somente pela vigência do Serviço em Nuvem.

9. Disposições Gerais

9.1 Aviso e Política de Privacidade

O Cliente concorda em: (i) fornecer um link claro e visível para termos de uso e política de privacidade do website do Cliente, que incluirá um link para as (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) práticas de coleta e uso de dados da IBM e do Cliente; (ii) fornecer um aviso de que os cookies e gifs/web beacons evidentes estão sendo colocados no computador do visitante pela IBM, trabalhando em nome do Cliente, juntamente com uma explicação sobre o propósito e a utilização dessa tecnologia; e (iii) na medida exigida por lei, obter o consentimento dos visitantes do website, antes da colocação de cookies e de gifs/web beacons evidentes colocados pelo Cliente ou pela IBM em nome do Cliente nos dispositivos do visitante do website.

O Cliente está ciente e concorda que a IBM pode, como parte da operação e suporte normais dos Serviços de Nuvem, coletar informações pessoais do Cliente (seus funcionários e contratados) relacionadas ao uso dos Serviços de Nuvem, por meio de rastreamento e outras tecnologias. A IBM faz isso para reunir estatísticas e informações de uso sobre a eficácia de nossos Serviços em Nuvem, para melhorar a experiência do usuário e/ou customizar interações com o Cliente. O Cliente confirma que obterá ou obteve consentimento para permitir que a IBM processe as informações pessoais coletadas para o propósito acima dentro da IBM, em outras empresas da IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM e suas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a lei aplicável. A IBM irá atender às solicitações dos funcionários e contratados do Cliente para acessar, atualizar, corrigir ou excluir suas informações pessoais coletadas.

9.2 Listas de distribuição

O Cliente não usará nenhuma lista de distribuição com o Serviço em Nuvem que inclua as pessoas que não concederam permissão para serem incluídas em tal lista, com o propósito de receber comunicações especificamente do Cliente, a menos que ele tenha um relacionamento pessoal ou comercial com tais pessoas. O uso de listas ou dados gerados por meio de práticas de mercado de afiliadas é expressamente proibido em todos os casos. O Cliente deverá incluir um mecanismo de "não participação" válido em cada mensagem.

9.3 Sem revenda

O Cliente não revenderá o Serviço em Nuvem ou fornecerá a terceiros (além de funcionários ou contratados trabalhando em nome do Cliente) acesso ao Serviço em Nuvem sem prévio consentimento por escrito da IBM.

9.4 Retenção de Dados

Elementos de dados específicos dos Serviços de Nuvem serão disponibilizados dentro dos Serviços de Nuvem da seguinte forma: mensagens e conteúdos de emails, modelos e bancos de dados inativos ou não usados – 450 dias; rastreamento na web de visitantes desconhecidos - 180 dias; rastreamento na web de visitantes anônimos – 30 dias; e Universal Behaviors – 180 dias (o "Período de Retenção de Dados"). Esses elementos de dados podem ser removidos da rede e dos sistemas da IBM após o Período de Retenção de Dados ter expirado e, em qualquer evento, a IBM pode destruir todas as cópias desses elementos de dados, além de outros dados relacionados ao Cliente, 30 dias após a rescisão ou expiração do Prazo. O Cliente reterá cópias de backup de todo conteúdo fornecido para uso relacionado ao Serviço em Nuvem.

9.5 Avisos de código de terceiro

Este Serviço em Nuvem inclui os seguintes softwares que não poderão ser usados para fins maléficos: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson e packtag.