

IBM Silverpop Engage

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem que a IBM fornece ao Cliente. Cliente significa a empresa, bem como seus usuários e destinatários autorizados do Serviço em Nuvem. A Cotação e o Certificado de Titularidade (PoE) aplicáveis fazem parte dos Documentos de Transação.

1. Serviço em Nuvem

O IBM Silverpop Engage é uma plataforma de marketing digital baseada em nuvem que suporta o gerenciamento de marketing e de lead omni channel. Silverpop Engage usa dados de cliente e comportamentos individuais dos consumidores 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 mensagens e fornece acesso do tipo "aponte e clique" para rastreamento de link, personalização e conteúdo dinâmico.
- b. Segmentação Avançada: os recursos de segmentação permitem que os usuários apontem contatos como alvos com base em seu comportamento, perfil ou seus dados de preferência.
- c. Sistema de Mensagens com Diversos Canais: permite que o Cliente envie mensagens de campanha integradas por vários canais, incluindo e-mail, social, web e dispositivo móvel. O 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: uso de um construtor de campanha visual para criar programas de marketing, desde simples campanhas de estratégia de gota a gota até campanhas com diversos e complexos pontos de contato. Envie mensagens automatizadas quando um lead direcionar ou executar uma determinada ação usando campanhas de incentivo com base na ação individual de cada oportunidade.
- e. Pontuação: classifica consumidores e consumidores em potencial do Cliente com base em critérios de compra, dados demográficos e comportamentos tais como visitas a websites, envios de formulário e interação de mensagens ou componentes baseados em tempo real, incluindo os mais recência e frequência. Quando os contatos atingem uma determinada pontuação, os recursos de automação de marketing os direcionam para o acompanhamento apropriado.
- f. Rastreamento da Web: monitorar como os contatos interagem com o Cliente on-line, 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 que o Cliente projete e publique páginas de entrada e formulários da web, que capturam 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 e-mail, redes sociais 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 do Cliente. Estes dados podem ser usados em consultas e segmentação, conteúdo dinâmico e na personalização de mensagens.
- j. Gerenciamento de Lead B2B: gerenciar e pontuar oportunidades, usar automação para estimulá-las por meio de pipeline e maximizar os esforços de marketing do Cliente.
- k. Social: as organizações podem compartilhar mensagens de marketing por e-mail em sites de redes sociais e produzir relatórios detalhados sobre os resultados, postar ou planejar posts que coincidam com seus envios de e-mail 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 está acessível via os protocolos REST, SOAP e XML e utiliza protocolos padrão da web (HTTP POST, HTTPS, FTP, SFTP) e formatos de arquivos (XML, CSV, TSV, PSV) padrão. Solicitações e respostas em tempo real são tratadas via HTTP/HTTPS e lotes de dados são tratados via FTP/SFTP.

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 e-mails, 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, link e acompanhamento de entrega de mensagem, o gerenciamento de resposta e devolução e o acompanhamento de distribuição de mensagem, atividade e métricas de 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 de rede social em vez do preenchimento manual dos campos do formulário. O Social Sign-In depende ou incorpora tecnologia de terceiros fornecida por Janrain. O uso da tecnologia do Social Sign-in está sujeito aos termos, às condições e à disponibilidade das respectivas redes sociais acessadas por meio de uma Social Sign-in e da tecnologia Janrain subjacente.
- d. IBM Silverpop Inbox Monitoring
permite que o Cliente meça a entrega da caixa de entrada geral para Provedores de Serviços da Internet (ISPs) e Provedores de Caixa de Entrada em várias regiões.
- e. IBM Silverpop Universal Behaviors
fornece integração em nível de evento entre o Silverpop Engage e aplicativos de outras tecnologias. Os eventos e dados comportamentais coletados nesses aplicativos podem ser armazenados no Silverpop Engage e alavancados por recursos como programas, pontuação e consultas. Estão inclusos 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. Este é um complemento do IBM Silverpop Universal Behaviors para Clientes que precisam de armazenamento de dados superior ao padrão de 180 dias para o 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 ilimitados do produto integrado IBM, além de três fluxos de dados adicionais customizados ou de terceiros disponíveis com a licença básica do IBM Silverpop Universal Behaviors.

- h. IBM Silverpop Mobile Connector
fornece integração em nível de sistema entre o Silverpop Engage e o próprio aplicativo móvel do Cliente. A integração permite que os dados coletados no aplicativo móvel sejam armazenados no Silverpop Engage e acessados/usados pelos recursos do Engage, tais 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 análises da Web: IBM Digital Analytics ou Adobe Omniture.
- j. IBM Silverpop WebEx Integration
fornece funcionalidade do produto Engage para uso com uma instância do Cisco WebEx. Esta 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 WebEx separadamente.
- k. IBM Silverpop Citrix Integration
fornece funcionalidade do produto Engage para uso com uma instância dos produtos Citrix GoToWebinar, GoToMeeting ou GoToTraining. Esta 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 Citrix separadamente.
- l. IBM Silverpop Transact Magento Integration
possibilita o roteamento de e-mails transacionais relevantes gerados por uma instância do Magento através do serviço de e-mail transacional do Silverpop Transact. Uma licença para Magento também é necessária, que deve ser adquirida separadamente pelo Cliente junto ao fornecedor.
- m. IBM Silverpop CRM Integration
permite que o Cliente estabeleça uma sincronização de dados entre determinados sistemas de Gestão de Relacionamento com o Consumidor (CRM) disponíveis comercialmente, tais 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. Esta oferta não inclui a integração com o Scribe. Se esse tipo de integração for necessária, 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 Gestão de Relacionamento com o Consumidor (CRM) disponíveis 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 incorpora ou depende da tecnologia de terceiros fornecida pela Scribe.
- o. IBM Silverpop Additional IP Address
é o encargo por 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 pelos consumidores, determine o dispositivo preferencial de cada destinatário de e-mail exclusivo 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 engajamento e dispositivo ou cliente 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 após este recurso para visualização. O Email Insights inclui componentes de tecnologia fornecidos pelo Litmus.
 - (1) Silverpop Email Insights – Bronze
fornece até 10 visualizações de e-mail e 10.000 aberturas de e-mail por mês
 - (2) Silverpop Email Insights – Silver
fornece até 50 visualizações de e-mail e 200.000 aberturas de e-mail por mês

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

(4) 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 engajamento com o aplicativo de smartphone do Cliente. É fornecido um SDK (Kit de Desenvolvimento de Software) 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 degradará a segurança do Serviço em Nuvem.

Este Serviço em Nuvem é certificado de acordo com o US-EU Safe Harbor.

O IBM Silverpop Social Sign-In incorpora ou depende da tecnologia de terceiros fornecida por Janrain. O status de certificação de Safe Harbor do Janrain pode ser inspecionado em <http://www.export.gov/safeharbor/>. O IBM Silverpop CRM Integration with Scribe incorpora ou depende da tecnologia de terceiros fornecida pela Scribe. O status de certificação de Safe Harbor do Scribe pode ser inspecionado 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 em um 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 da IBM dentro de 24 horas após o Cliente primeiramente tomar conhecimento de que o evento causou impacto na disponibilidade do Serviço em Nuvem. O Cliente deve ajudar a IBM de forma razoável com qualquer diagnóstico e resolução de problemas.

Uma reivindicação de chamado de suporte pela falha em atender um SLA deve ser submetida dentro de três dias úteis após o término do mês contratado. A solução para uma reivindicação de SLA válida será um crédito com relação a uma fatura futura para o Serviço em Nuvem com base no período durante o qual 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 com 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. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do Serviço em Nuvem durante cada mês contratado, conforme mostrado na tabela abaixo. O total de Crédito de Disponibilidade 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 o objeto de uma 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 Comercial IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado a partir do preço de lista atual para o Serviço em Nuvem em vigor para o Mês Contratado que é objeto de uma Reivindicação, descontado a uma razão de 50%. A IBM disponibilizará um desconto diretamente para o Cliente.

A 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 99,884% 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 subscrição. Tal suporte técnico está 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 utilizar o Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação.
- Dispositivo Móvel Endereçável** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um Dispositivo Móvel Endereçável é um dispositivo no qual é instalado um aplicativo endereçável pelo Serviço em Nuvem. Cada instalação do aplicativo que é endereçável pelo Serviço em Nuvem conta como um Dispositivo Móvel Endereçável distinto. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de Dispositivos Móveis Endereçáveis relatados pelo Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.

- c. **Instância de Aplicativo** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. É necessária uma autorização de Instância de Aplicativo para cada instância de um Aplicativo conectado ao Serviço em Nuvem. Caso um Aplicativo possua vários componentes e cada um deles tiver um propósito e/ou a base de usuário diferente, e cada um deles puder ser conectado ao ou gerenciado pelo Serviço em Nuvem, cada um desses componentes será considerado um Aplicativo distinto. Além disso, os ambientes de teste, desenvolvimento, exibição e produção de um Aplicativo são considerados instâncias distintas do Aplicativo e cada um deles deve ter uma autorização. Várias instâncias do Aplicativo em um único ambiente são consideradas instâncias distintas do Aplicativo e cada uma deve ter uma autorização. Devem ser obtidas Autorizações suficientes para cobrir o número de Instâncias de Aplicativo conectadas ao Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.
- d. **Usuário Autorizado** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. O Cliente deve obter autorizações separadas e vinculadas a cada Usuário Autorizado distinto com acesso concedido ao Serviço em Nuvem de qualquer forma, direta ou indiretamente (por exemplo: por meio de um programa, dispositivo ou servidor de aplicativos de multiplexação) por quaisquer meios. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de Usuários Autorizados com acesso concedido ao Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.
- e. **Mensagem Digital** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Uma 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 no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.
- 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. As autorizações de evento baseiam-se no número de ocorrências de um evento específico relacionado ao uso do Serviço em Nuvem. Autorizações de Evento são específicas ao Serviço em Nuvem e o tipo de evento não pode ser trocado, intercambiado ou agregado a outras autorizações de Evento de outro Serviço em Nuvem ou de outro tipo de evento. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir todos os eventos que ocorram durante o período de medição especificado em um PoE ou 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 Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cada Instância do Serviço em Nuvem disponibilizada para acesso e uso durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação.
- i. **Identidade de Reputação** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Uma Identidade de Reputação é uma combinação de um endereço IP e/ou domínio usado para melhorar o fornecimento de e-mails. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir 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 reunião 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 Mil 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 no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.

5.2 Encargos de Configuração e Encargos Sob Demanda

Encargos de configuração serão especificados no Documento de Transação. A IBM cobrará um encargo de configuração para o fornecimento inicial da Configuração. Opções sob demanda serão cobradas no mês em que forem implementadas pelo Cliente de acordo com o encargo estabelecido no Documento de Transação.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup e 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 único banco de dados do Silverpop Engage.
- c. IBM Silverpop Additional Environment Setup e IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup
Este 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
Este 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 programação pode ser customizada para cobrir os tópicos que o Cliente gostaria de aprender. O treinamento é entregue por meio de um ambiente de seminário da web ou em uma instalação IBM aprovada.
- e. IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) Setup e IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) On Demand Setup
Este serviço fornece um (1) dia de treinamento sobre o Silverpop Engage, com duração de 8 horas, na instalação do Cliente. Cada dia inclui até oito horas de instrução e prática (incluindo vários intervalos curtos e um intervalo de uma hora para almoço). A programação pode ser customizada para cobrir os tópicos que o Cliente gostaria de aprender. As despesas de viagem não estão incluídas e serão cobradas separadamente através de uma descrição de serviço (SOW).
- f. IBM Silverpop Fast Start Setup
Este serviço fornece até 15 horas de consulta remota do produto para integrar o Cliente ao Silverpop Engage. Ele fornece a configuração inicial e a orientação de treinamento estendida por meio de reuniões agendadas sobre vários tópicos, incluindo: fornecimento, entregabilidade/aumento, carregamento inicial de dados, 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.
- g. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup
Este serviço fornece até 30 horas de consulta remota do produto para integrar o Cliente ao Silverpop Engage. Ele fornece a configuração inicial e a orientação de treinamento estendida por meio de reuniões agendadas sobre vários tópicos, incluindo: fornecimento, entregabilidade/aumento, carregamento inicial de dados, correspondências iniciais, relatórios prontos para uso e ativação do recurso avançado adicional do Silverpop Engage 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.
- h. IBM Silverpop Customer Enablement Setup
Este serviço fornece até 300 horas de consultoria técnica e do produto, melhores práticas e orientação sobre o uso recomendado da solução IBM Silverpop Engage entregues remotamente. Isto incluirá descoberta, desenvolvimento do plano do projeto e do plano do recurso, consultoria, planejamento e design de integração, documentação e gerenciamento de projeto conforme acordado com o Cliente. Este 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 tempo de resposta padrão do Silverpop para serviços gerenciados é de 5 dias úteis para eventos de correspondência de padrão único. Algumas atividades podem requerer ciclos de produção mais longos. Este serviço deve ser consumido dentro de 12 meses a partir da aquisição.

- i. IBM Silverpop Managed Enablement Setup
Este serviço fornece até 150 horas de consultoria técnica e do produto, melhores práticas e orientação sobre o uso recomendado do IBM Silverpop Engage entregues remotamente. Isto incluirá descoberta, desenvolvimento do plano do projeto e do plano do recurso, consultoria, planejamento e design de integração, documentação e gerenciamento de projeto conforme acordado com o Cliente. Este 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 tempo de resposta padrão do Silverpop para serviços gerenciados é de 5 dias úteis para eventos de correspondência de padrão único. Algumas atividades podem requerer ciclos de produção mais longos. Este serviço deve ser consumido dentro de 12 meses a partir da aquisição.
- j. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup
Este serviço fornece até 75 horas de consultoria técnica e do produto, melhores práticas e orientação sobre o uso recomendado no IBM Silverpop Engage entregues remotamente. Isto pode incluir descoberta, desenvolvimento do plano do projeto e do plano do recurso, consultoria, planejamento e design de integração, documentação e gerenciamento de projeto conforme acordado com o Cliente. Este serviço deve ser consumido dentro de 6 meses da aquisição.
- k. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup
Este serviço fornece até 175 horas de consultoria técnica e do produto, melhores práticas e orientação sobre o uso recomendado do IBM Silverpop Engage entregues remotamente. Isto pode incluir descoberta, desenvolvimento do plano do projeto e do plano do recurso, consultoria, planejamento e design de integração, documentação e gerenciamento de projeto conforme acordado com o Cliente. Este serviço deve ser consumido dentro de 12 meses a partir da aquisição.
- l. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup
Este serviço fornece até 300 horas de consultoria técnica e do produto, melhores práticas e orientação sobre o uso recomendado do Silverpop Engage entregues remotamente. Isto pode incluir descoberta, desenvolvimento do plano do projeto e do plano do recurso, consultoria, planejamento e design de integração, documentação e gerenciamento de projeto conforme acordado com o Cliente. Este serviço deve ser consumido dentro de 12 meses a partir da aquisição.
- m. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup
Este 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 tempo de resposta padrão do Silverpop para serviços gerenciados é de 5 dias úteis para eventos de correspondência de padrão único. Algumas atividades podem requerer ciclos de produção mais longos. Este serviço deve ser consumido dentro de 6 meses a partir da aquisição.
- n. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup
Este 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 tempo de resposta padrão do Silverpop para serviços gerenciados é de 5 dias úteis para eventos de correspondência de padrão único. Algumas atividades podem requerer ciclos de produção mais longos. Este serviço deve ser consumido dentro de 12 meses a partir da aquisição.
- o. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup
Este 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 tempo de resposta padrão do Silverpop para serviços gerenciados é de 5 dias úteis para eventos de correspondência de padrão único. Algumas

atividades podem requerer ciclos de produção mais longos. Este serviço deve ser consumido dentro de 12 meses a partir da aquisição.

- p. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup e IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup
- Este serviço fornece até 35 horas de serviços gerenciados entregues remotamente durante um período de 30 dias para execução de aprimoramento de um único endereço IP usado pelo IBM Silverpop Engage. Até dois e-mails não críticos e não urgentes estão no escopo para o propósito de construção de reputação (é necessário conteúdo de e-mail pronto para HTML autossustentável). Este serviço não garante o sucesso da lista de desbloqueio ou do aprimoramento de IP, pois isso depende de muitos fatores externos.
- q. 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, e-mail ou telefone. Este serviço deve ser consumido em 90 dias a partir da aquisição.
- r. 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 e-mail ou telefone, ciclo inicial de testes de aceitação de implementação da notificação push 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. Este serviço deve ser consumido dentro de 90 dias a partir da aquisição.
- s. 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 e-mail ou telefone, reuniões semanais opcionais de 30 minutos, ciclo inicial de testes de aceitação de implementação de notificação push 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, suporte à integração de no máximo um software com da software IBM ou de terceiros, compatível com o IBM Silverpop Engage Mobile. Este serviço deve ser consumido dentro de 90 dias a partir da aquisição.

5.3 Encargos Mensais Parciais

Um encargo mensal parcial conforme especificado no Documento de Transação pode ser calculado de maneira proporcional.

5.4 Encargos de Excedentes

Se o uso real do Serviço em Nuvem durante o período de medição exceder a autorização especificada no 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 de autorizações de Mensagem Digital do Cliente. O uso real será medido e encargos de excedentes serão devidos se o uso real de mensagens exceder o número total de mensagens autorizadas em conjunto para até 12 períodos de medição mensais durante o período de subscrição.

O Cliente será cobrado pelos encargos excedentes cada mês no mês seguinte após a prestação do serviço, de acordo com o encargo de excedentes especificado no PoE, após o total agregado ser atingido. Tais encargos de excedentes são devidos em adição ao 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 reiniciado em zero após o 12º período de medição mensal. Os encargos de excedentes para os próximos 12 períodos de medição mensal não serão devidos até o uso real de mensagens exceder o número total de mensagens autorizadas em conjunto para esses 12 períodos de medição mensais.

Se um período de subscrição for menor que 12 meses, ou se menos de 12 períodos mensais restarem em um período de subscrição, o número de autorizações mensais remanescentes em uma subscrição será usado para o número total de mensagens autorizadas em conjunto.

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, o Cliente será cobrado no mês seguinte pela quantidade excedente, e todo uso nos meses futuros será cobrado no mês seguinte à prestação do serviço até o final do Período de Subscrição.

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, o Cliente será cobrado no mês seguinte pela quantidade excedente, e por todo o 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, o Cliente será cobrado no mês seguinte pela quantidade excedente, e todo uso nos meses futuros será cobrado no mês seguinte após a prestação do serviço até a contagem de usos ser reiniciada 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 ao autoatendimento de Clientes em mercados emergentes ou mercados de médio porte que desejam estabelecer fundamentos e práticas sólidos. Esta oferta é um programa de 12 meses trabalhando com um consultor do Silverpop. Ela não se destina 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 ao autoatendimento de Clientes em mercados emergentes ou mercados de médio porte que desejam acelerar os recursos e conhecimento de marketing por e-mail. Esta oferta é um programa de 12 meses trabalhando com um consultor do Silverpop. Ela não se destina ao trabalho baseado em projeto, mas à 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 entregue por um consultor do Silverpop para habilitar parceiros. A intenção é fornecer orientação do produto que irá acelerar a adoção de recursos e práticas de automação de marketing. Esta oferta é um programa de 12 meses que inclui horas alocadas para ajudar os parceiros em projetos do Cliente. Ela não se destina ao trabalho baseado em projeto, mas à orientação estruturada e 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 e-mail 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 e-mail 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 em 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 e-mail 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 semanais opcionais de 30 minutos 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

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

Para renovação automática, a menos que o Cliente forneça um aviso de rescisão por escrito pelo menos 90 dias antes da data de expiração da vigência, o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente pela duração especificada no 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 durante a 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 os termos de uso e para a política de privacidade do website do Cliente, que inclui um link para o (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) da IBM e para a coleta de dados e práticas de uso do Cliente; (ii) fornecer um aviso de que os cookies e clear gifs/web beacons 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) conforme exigido por lei, obter o consentimento dos visitantes do website, antes da colocação de cookies e de clear gifs/web beacons 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 em Nuvem, coletar informações pessoais do Cliente (funcionários e contratados do Cliente) relacionadas ao uso dos Serviços em Nuvem, por meio de rastreamento e outras tecnologias. A IBM faz isso para reunir estatísticas e informações de uso sobre a eficácia dos Serviços em Nuvem, para melhorar a experiência do usuário e/ou customização das interações com o Cliente. O Cliente confirma que obteve ou obterá 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 as subcontratadas da IBM façam negócios, em conformidade com a lei aplicável. A IBM atenderá às solicitações dos funcionários e contratados do Cliente para acessar, atualizar, corrigir ou excluir as informações pessoais coletadas.

9.2 Listas de Distribuição

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

9.3 Vedação à Revenda

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

9.4 Retenção de Dados

Elementos de dados específicos do Serviço em Nuvem estarão disponíveis dentro do Serviço em Nuvem da seguinte forma: bancos de dados (listas de contatos) e modelos – 450 dias desde o último uso (bancos de dados e modelos ativamente utilizados são retidos por tempo indeterminado enquanto o serviço estiver ativo); e-mails, conteúdo e dados de rastreamento de clique – 450 dias desde a data de envio da mensagem; rastreamento de visitantes autenticados ou conhecidos na web – 180 dias; rastreamento de visitantes anônimos na web – 30 dias (registros podem ser convertidos em "conhecidos ou autenticados" se a identidade do usuário se tornar conhecida dentro de 30 dias); e Comportamentos Universais – 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 do Cliente, 30 dias após a rescisão ou

expiração do Prazo. O Cliente arquivará cópias de backup de todo conteúdo fornecido para uso junto com o 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 Nocivos: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson e packtag.

9.6 Versões em Idioma Diferente do Inglês

O Cliente entende e concorda que o acesso e o uso de qualquer versão do Serviço em Nuvem em um idioma diferente do inglês pode contar com a funcionalidade de um terceiro parceiro de tecnologia, o translations.com, para os propósitos de tradução da interface com o usuário. Durante o uso de qualquer versão do Serviço em Nuvem em um idioma diferente do inglês, a interface com o usuário do Serviço em Nuvem pode transmitir dados do Cliente e qualquer conteúdo acessível por meio da interface com o usuário do Serviço em Nuvem, não criptografados, por meio dos sistemas do translations.com dedicados ao Serviço em Nuvem, para os propósitos de tradução da interface com o usuário mediante solicitação do Cliente.

9.7 Serviços de Configuração do Instructor Led Training

Caso o Serviço de Configuração do Instructor Led Training seja projetado para ser executado no local do Cliente, o Cliente será responsável por fornecer uma sala de treinamento adequada para o número de estudantes, incluindo um número adequado de soquetes de energia, um retroprojetor e um quadro branco e/ou flipchart, além de conectividade com os sistemas e ambientes necessários, incluindo conectividade à Internet, se necessário.

Se o Serviço de Configuração do Instructor Led Training for executado em uma instalação da IBM, o Cliente entende e reconhece que a IBM tem permissão para utilizar recursos globais (residentes não permanentes utilizados localmente e equipes de locais do mundo todo) para entregar o Serviço de Configuração do Treinamento.

9.7.1 Responsabilidades do Cliente

O desempenho da IBM depende do gerenciamento e do cumprimento de responsabilidades por parte do Cliente, conforme especificado abaixo, sem qualquer custo para a IBM. Qualquer atraso no desempenho dessas responsabilidades pode afetar a capacidade da IBM de concluir os Serviços de Configuração do Treinamento. O Cliente:

- a. fornecerá à IBM o endereço e os detalhes da sala do local de treinamento, a menos que fornecido pela IBM;
- b. se aplicável, fornecerá acesso seguro, espaço de escritório adequado, suprimentos, mobília, conectividade de alta velocidade à Internet e outras instalações para as equipes da IBM durante o trabalho no local do Cliente; e
- c. a menos que as instalações sejam fornecidas pela IBM, será responsável pelo armazenamento seguro de todos os hardwares e softwares de propriedade da IBM enquanto nas instalações do Cliente e assegurar que todas as salas de aula estejam trancadas o tempo todo.