

IBM Silverpop Engage

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la société et ses destinataires et utilisateurs autorisés du Service Cloud. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

1. Service Cloud

IBM Silverpop Engage est une plateforme marketing digitale dans le Cloud, qui prend en charge la gestion marketing et d'opportunité commerciale omnicanaux. Silverpop Engage utilise les données clients du Client et les comportements individuels collectés à partir de diverses sources, afin d'informer et de piloter en temps réel et au nom du Client les interactions personnalisées.

Un abonnement à IBM Silverpop Engage fournit les fonctionnalités suivantes :

- a. Création et distribution de message : un éditeur Web permet aux utilisateurs de créer et d'éditer le contenu des messages et fournit un accès de type pointer-cliquer aux fonctions de personnalisation, contenu dynamique et suivi des liens.
- b. Segmentation avancée : les fonctionnalités de segmentation permettent aux utilisateurs de cibler les contacts en fonction de leur comportement, leur profil ou leurs données de préférence.
- c. Messagerie multicanaux : envoi de messages de campagne intégrés sur divers canaux, tels que e-mail, messages sociaux, Web et mobiles. Silverpop Engage comprend des fonctionnalités qui aident à garantir que les points de communication tactiles restent intégrés afin de véhiculer une expérience cohérente et personnalisée.
- d. Campagnes automatisées : utilisation d'un générateur de campagne visuel pour créer des programmes marketing, allant de simples campagnes de stratégie d'irrigation à des campagnes dotées de points de contact multiples complexes. Envoi de messages automatisés lorsqu'un responsable achemine ou effectue une certaine action à l'aide de campagnes de consolidation basées sur l'action individuelle de chaque responsable.
- e. Scoring : classement des clients et des prospects du Client en fonction des critères d'achat, de la démographie et des comportements tels que les visites de site Web, les soumissions de formulaire et l'interaction de message ou en fonction des composants temporels y compris la mise à jour des connaissances et la fréquence. Lors les contacts atteignent un certain score, les fonctions d'automatisation marketing les acheminent pour un suivi approprié.
- f. Suivi Web : surveille comment les contacts interagissent avec le Client en ligne, par exemple en utilisant des calculatrices, des discussions en ligne et des boutons sociaux, puis utilise ces comportements pour déplacer un contact vers un programme marketing ou dans le cadre du modèle comportemental d'évaluation par score du Client.
- g. Pages d'Accueil et Formulaires Web : conception et publication de pages d'accueil et de formulaires Web capturant des informations d'enquête qui permettent de créer des pages personnalisées.
- h. Génération de rapports : plus de 80 rapports personnalisables sont disponibles et couvrent divers canaux marketing, tels que les campagnes par e-mail, les réseaux sociaux et mobiles.
- i. Tables relationnelles : permet de stocker plusieurs lignes de données sur les achats, la participation à des événements, les activités et de mapper ces données vers un enregistrement unique, afin de donner une vue holistique des clients du Client. Ces données peuvent être utilisées dans les requêtes et la segmentation, le contenu dynamique et la personnalisation dans les messages.
- j. B2B Lead Management : permet de gérer et d'évaluer les responsables, d'utiliser l'automatisation pour les encourager via le canal et de maximiser les efforts marketing du Client.
- k. Social : les organisations peuvent partager les messages marketing par e-mail sur les sites de réseaux sociaux et générer des rapports détaillés sur les résultats, poster ou planifier des postes coïncidant avec leurs envois d'e-mail et insérer un lien vers une page Web de « transfert à un ami » ou inclure un formulaire de « transfert à un ami » dans le corps du message.
- l. Interfaces de programmation d'application (API) : la suite d'API Silverpop Engage est accessible via les protocoles REST, SOAP et XML et utilise des protocoles Web (HTTP POST, HTTPS, FTP,

SFTP) et des formats de fichier (XML, CSV, TSV, PSV) standard. Les demandes et réponses en temps réel sont traitées via HTTP/HTTPS et le traitement par lots des données via FTP/SFTP.

Un abonnement à Silverpop Engage comprend cinq domaines d'envoi, un domaine hôte personnalisé et jusqu'à dix environnements. Les clients s'engageant à envoyer plus de trois millions de messages e-mail par an auront le droit de recevoir une adresse IP (Internet Protocol) dédiée.

1.2 Offres d'abonnement en option

Les offres d'abonnement en option suivantes sont disponibles moyennant un supplément :

- a. IBM Silverpop Engage Transact
permet de distribuer des messages transactionnels personnalisés biunivoques en temps réel qui sont générés par des déclencheurs dans des e-mails, des formulaires Web, des pages d'accueil ou des télé-achats. IBM Marketing Cloud Transact est une architecture d'envoi dédiée qui est tout particulièrement conçue pour les besoins uniques des messages transactionnels ou déclenchés tels que les reçus, notifications, alertes, itinéraires, etc. Il peut être connecté à un système interne déclenchant actuellement des messages. Le produit est livré avec une adresse IP et un domaine personnalisé, le suivi de la distribution des liens et des messages, la gestion et le suivi des rebonds et réponses au niveau des unités de mesure d'activité, de distribution et de livraison de message.
 - Les Clients qui souscrivent à IBM Silverpop Engage – Database doivent également se procurer des droits d'utilisation pour IBM Silverpop Transact for Engage – Database 1000 Digital Messages.
- b. IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
permet de prendre en charge l'utilisation d'un code d'authentification en tant que condition de connexion secondaire, en sus d'une combinaison de nom/mot de passe d'utilisateur, afin de permettre l'accès à un compte Silverpop Engage par le biais d'un navigateur Web.
- c. IBM Silverpop Social Sign-in
permet à une société de générer des formulaires Web offrant une option d'enregistrement d'identité sociale au lieu de compléter les zones du formulaire manuellement. Social Sign-In repose sur ou incorpore une technologie tierce fournie par Janrain. L'utilisation de la technologie Social Sign-In est soumise aux modalités, aux conditions et à la disponibilité des réseaux de connexion sociale respectifs accessibles par le biais de Social Sign-In et de la technologie Janrain sous-jacente.
- d. IBM Silverpop Inbox Monitoring
permet au Client de mesurer la distribution générale des e-mails aux grands fournisseurs d'accès Internet (ISP) et fournisseurs de boîte de réception dans plusieurs régions.
- e. IBM Silverpop Universal Behaviors
permet l'intégration de niveau événement entre Silverpop Engage et d'autres applications de la technologie. Les événements comportementaux et les données collectées à partir de ces applications peuvent être stockés dans Silverpop Engage et exploités par les dispositifs tels que les programmes, l'évaluation par score et les requêtes. Il comprend les intégrations prises en charge aux produits IBM existants, trois flux de données pour des intégrations additionnelles et 180 jours de stockage de données.
- f. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History
fournit 180 jours supplémentaires de stockage de données d'événement pour IBM Silverpop Universal Behaviors. Il s'agit d'un additif à IBM Silverpop Universal Behaviors pour les Clients nécessitant un stockage de données supérieur aux 180 jours standard pour Universal Behaviors.
- g. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream
fournit un flux de données supplémentaire pour IBM Silverpop Universal Behaviors. Cette offre est destinée aux Clients qui ont besoin d'un flux de données en plus des flux de données de produits intégrés IBM illimités et des trois flux de données personnalisés ou tiers supplémentaires disponibles avec la licence de base d'IBM Silverpop Universal Behaviors.
- h. IBM Silverpop Mobile Connector
permet l'intégration de niveau système entre Silverpop Engage et l'application mobile du Client. L'intégration permet aux données collectées à partir de l'application mobile d'être stockées dans Silverpop Engage et accessibles/utilisées par les fonctionnalités d'Engage telles que les

programmes et les requêtes, et permet aux données de Silverpop Engage d'être utilisées dans l'application mobile.

- i. IBM Silverpop Web Analytics Integrations
permet l'intégration entre Silverpop Engage (une Org) et l'un des systèmes d'analyse Web suivants : IBM Digital Analytics ou Adobe Omniture.
- j. IBM Silverpop WebEx Integration
fournit des fonctionnalités de produit Engage pour utilisation avec une instance de Cisco WebEx. Cette intégration permet l'importation quotidienne des données de session et de profil des participants vers une table relationnelle Silverpop Engage. Le Client doit acheter sa licence WebEx séparément.
- k. IBM Silverpop Citrix Integration
fournit des fonctionnalités de produit Engage pour utilisation avec une instance des produits Citrix GoToWebinar, GoToMeeting ou GoToTraining. Cette intégration permet l'importation quotidienne des données de session et de profil des participants vers une table relationnelle Silverpop Engage. Le Client doit acheter sa licence Citrix séparément.
- l. IBM Silverpop Transact Magento Integration
permet le routage des e-mails transactionnels pertinents générés par une instance Magento par le biais du service d'e-mail transactionnel Silverpop Transact. Une licence pour Magento est également requise et le Client doit l'acquérir séparément auprès du fournisseur.
- m. IBM Silverpop CRM Integration
permet au Client d'établir une synchronisation de données entre certains systèmes de gestion des relations client (CRM) commercialisés, tels que Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM et Silverpop Engage. L'intégration est limitée à une seule instance du système CRM et une seule base de données Silverpop Engage. Cette offre ne comprend pas l'intégration à Scribe. Si ce type d'intégration est requis, l'offre IBM Silverpop CRM Integration with Scribe doit être utilisée.
- n. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
permet au Client d'établir une synchronisation de données entre certains systèmes de gestion des relations client (CRM) commercialisés et Silverpop Engage. L'intégration est limitée à une seule instance du système CRM et une seule base de données Silverpop Engage. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe repose sur ou incorpore une technologie tierce fournie par Scribe.
- o. IBM Silverpop Additional IP Address
est la redevance relative à une adresse IP additionnelle.
- p. IBM Silverpop Email Insights
donne au Client un aperçu de l'impression générale des mailings de plusieurs clients de messagerie différents (y compris, mais de façon limitative, Gmail, Outlook, iPhone et Android) et permet de suivre l'utilisation des clients de messagerie au niveau des listes de mailing aidant à optimiser les programmes d'e-mail sur la base des appareils et clients de messagerie spécifiques utilisés par les clients, de déterminer l'appareil préféré de chaque destinataire d'e-mail unique et d'envoyer du contenu ciblé en fonction de cette préférence et de mettre à jour automatiquement les enregistrements de niveau destinataire à l'aide de données supplémentaires telles que la géolocalisation, le temps d'engagement moyen et le client ou l'appareil de messagerie préféré. Une 'ouverture d'e-mail' est enregistrée chaque fois qu'un destinataire d'e-mail reçoit un e-mail du Client et qu'il ouvre cet e-mail. Un 'aperçu d'e-mail' est enregistré chaque fois que le Client soumet un modèle d'e-mail à cette fonctionnalité à des fins d'aperçu. Email Insights inclut des composants technologiques fournis par Litmus.
 - (1) Silverpop Email Insights – Bronze
fournit jusqu'à 10 aperçus d'e-mail et 10 000 ouvertures d'e-mail par mois
 - (2) Silverpop Email Insights – Silver
fournit jusqu'à 50 aperçus d'e-mail et 200 000 ouvertures d'e-mail par mois
 - (3) Silverpop Email Insights – Gold
fournit jusqu'à 500 aperçus d'e-mail et 2 000 000 d'ouvertures d'e-mail par mois

(4) Silverpop Email Insights – Platinum

fournit jusqu'à 1 000 aperçus d'e-mail et 5 000 000 d'ouvertures d'e-mail par mois

En outre, si les besoins du Client dépassent le nombre d'aperçus d'e-mail ou d'ouvertures d'e-mail fournis avec le package qu'il a acheté, le Client peut élargir la quantité qu'il est autorisé à utiliser en achetant IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview ou IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens, selon le cas.

q. IBM Silverpop Mobile Engage

permet au Client de collecter des données à partir de ses applications smartphone et d'envoyer des notifications push (y compris, sans s'y limiter, iPhone, iPad et Android). Il permet notamment d'envoyer des notifications push personnalisées avec des actions de fidélisation avec l'application smartphone du Client. Un SDK est fourni pour permettre à l'application d'envoyer des notifications push, d'enregistrer l'appareil et d'envoyer des événements à Silverpop.

2. Description de la Sécurité

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour les Offres IBM SaaS, qui sont disponibles à l'adresse <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, ainsi qu'à toutes dispositions additionnelles stipulées dans la présente clause. Les éventuelles modifications des principes de sécurité et de confidentialité de données d'IBM ne dégraderont pas la sécurité du Service Cloud.

Ce Service Cloud est certifié US-EU Safe Harbor.

3. Accord Relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit l'Accord Relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord Relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour le Service Cloud, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation. Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production.

3.1 Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité du Service Cloud. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture du Service Cloud en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où le Service Cloud est restauré ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations de système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser vingt (20 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

3.2 Niveaux de Service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
99 % à 99,949 %	2 %
98 % à 98,999 %	5 %
97 % à 97,999 %	10 %

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
Inférieure à 97,000 %	20 %

* Si le Service Cloud a été acquis auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour le Service Cloud concerné pendant le mois contractuel qui fait l'objet d'une réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %). IBM accordera une remise directement au Client.

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

Exemple : 50 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours - 50 minutes de Durée d'Indisponibilité = 43 150 minutes <hr style="width: 30%; margin: 10px auto;"/> Au total 43 200 minutes	= 2 % de crédit de Disponibilité pour 99,884 % de disponibilité pendant le mois contractuel
--	--

4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par e-mail, par le biais d'un système de support en ligne, à l'aide de discussions en ligne et par téléphone. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse Pendant les Heures d'Assistance
1	Impact critique sur les activités/indisponibilité du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défaillante. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure
2	Impact significatif sur les activités : L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais.	Sous 2 heures ouvrables
3	Impact mineur sur les activités : Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il n'a pas d'impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable

5. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation

5.1 Unités de mesure des redevances

Le Service Cloud est disponible en fonction de l'unité de mesure de redevance indiquée dans le Document de Transaction :

- a. **Accès** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Accès est le droit d'utilisation du Service Cloud. Le Client doit se procurer une autorisation d'Accès unique pour

utiliser le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction.

- b. **Unité adressable** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Unité adressable est une unité sur laquelle une application est installée et qui est adressable par le Service Cloud. Chaque installation d'application adressable par le Service Cloud est comptabilisée comme une Unité Adressable distincte. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Unités adressables signalées par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- c. **Instance d'Application** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un droit d'utilisation d'Instance d'Application est requis pour chaque instance d'une Application connectée au Service Cloud. Si une Application possède plusieurs composants, chacun visant un but et/ou une base utilisateur distincts et chacun pouvant être connecté au Service Cloud ou géré par ce dernier, chacun desdits composants est considéré comme étant une Application distincte. En outre, les environnements de test, de développement, de transfert et de production pour une Application sont chacun considérés comme étant des instances distinctes de l'Application et chacun doit disposer d'un droit d'utilisation. Les instances d'Application multiples dans un environnement unique sont chacune considérées comme étant des instances distinctes de l'Application et chacune doit disposer d'un droit d'utilisation. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Instances d'Application connectées au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (PoE) ou le Document de Transaction du Client.
- d. **Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation distincts et dédiés pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès au Service Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant accès au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- e. **Message numérique** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Message Numérique est une communication électronique gérée ou traitée par le Service Cloud. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Messages numériques gérés ou traités par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- f. **Engagement** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs au Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.
- g. **Événement** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Les droits liés à un Événement se basent sur le nombre d'occurrences d'un événement caractéristique relatif à l'utilisation du Service Cloud. Les droits liés à un Événement sont caractéristiques du Service Cloud et le type d'événement ne peut pas être modifié, échangé ou cumulé avec d'autres droits liés à un Événement d'un autre Service Cloud ou d'un autre type d'événement. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque événement qui a lieu durant la période de mesure spécifiée dans une Autorisation d'Utilisation ou un Document de Transaction.
- h. **Instance** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique du Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour chaque Instance du Service Cloud mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction.
- i. **Identité de Réputation** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Identité de Réputation est une combinaison d'une adresse IP et/ou d'un domaine utilisé pour améliorer la réception des e-mails. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Identités de réputation créées pour le Client dans le Service Cloud.
- j. **Enregistrement de Base de Données en Millier** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Enregistrement de Base de Données est la collection des zones d'une base de données relative à une entité unique et accessible en tant qu'unité unique. Chaque Droit d'Utilisation d'Enregistrement de Base de Données en Millier représente Mille Enregistrements de Base de Données. Des droits d'utilisation d'Enregistrement de Base de Données en Millier suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total d'Enregistrements de Base de Données à

traiter par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

5.2 Frais de Configuration et Frais d'Options à la Demande

Les frais de configuration seront indiqués dans le Document de Transaction. IBM facturera une redevance de configuration unique lors de la mise à disposition initiale de la partie Configuration. Les options à la demande (« On-Demand ») seront facturées le mois pendant lequel elles sont employées par le Client au tarif indiqué dans le Document de Transaction.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup and IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup
Ce service met à jour l'environnement de Service Cloud pour qu'une Identité de Réputation supplémentaire soit utilisée en plus de la quantité fournie avec IBM Silverpop Engage.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup
Ce service met à jour l'environnement de Service Cloud pour qu'une seule instance d'une instance CRM spécifique soit intégrée à une base de données Silverpop Engage unique.
- c. IBM Silverpop Additional Environment Setup et IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup
Ce service fournit aux Clients un organisation Silverpop Engage supplémentaire (un environnement indépendant configuré dans Engage généralement pour ajouter une société ou une division supplémentaire).
- d. IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services
IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services est une combinaison du service d'assistance au processus d'application des accès et du service de conseils produits permettant aux utilisateurs de configurer et d'utiliser IBM Silverpop Engage. Ce service délivré à distance fournit jusqu'à 15 heures de prestation et est requis avec un abonnement initial à IBM Silverpop Engage. Un conseiller en intégration est désigné pour guider les Clients tout au long du processus d'intégration, qui est délivré par le biais d'une série de réunions à distance et de sessions de formation Web enregistrées. Les services d'intégration comprennent l'assistance à l'application des accès, l'installation et la configuration, des conseils sur les produits, la formation et des séances de questions/réponses.
- e. IBM Silverpop Engage Onboarding Services
IBM Silverpop Engage Onboarding Services est une combinaison du service d'assistance au processus d'application des accès et du service de conseils produits permettant aux utilisateurs de configurer et d'utiliser IBM Silverpop Engage. Ce service délivré à distance fournit jusqu'à 30 heures de prestation et est requis avec un abonnement initial à IBM Silverpop Engage. Un conseiller en intégration est désigné pour guider les Clients tout au long du processus d'intégration, qui est délivré par le biais d'une série de réunions à distance et de sessions de formation Web enregistrées. Les services d'intégration comprennent l'assistance à l'application des accès, l'installation et la configuration, des conseils sur les produits, la formation et des séances de questions/réponses.
- f. IBM Silverpop Engage Mobile Onboarding
Silverpop Engage Mobile Onboarding Services est une offre optionnelle destinée aux abonnés de Silverpop Engage qui choisissent de tirer parti de la fonctionnalité Mobile Push. Cette offre fournit jusqu'à 35 heures de services à distance comprenant des activités telles que la configuration, les services de conseils et la mise en oeuvre des notifications push initiales et le test de validation. Ce service d'intégration est également disponible pour les abonnés d'IBM Marketing Cloud Standard et d'IBM Marketing Cloud B2B Standard.
- g. IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) Setup and IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) On Demand Setup
Ce service fournit une journée de formation à Silverpop Engage. Chaque journée comprend jusqu'à huit heures d'enseignement et de pratique (y compris plusieurs pauses de courte durée et une heure de pause pour le déjeuner). L'ordre du jour peut être adapté pour couvrir les sujets que le Client souhaite approfondir. La formation est dispensée par le biais d'un environnement cyberséminaire ou dans un site IBM agréé.

h. IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) Setup and IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) On Demand Setup

Ce service fournit une (1) journée de 8 heures de formation à Silverpop Engage dans les locaux du Client. Chaque journée comprend jusqu'à huit heures d'enseignement et de pratique (y compris plusieurs pauses de courte durée et une heure de pause pour le déjeuner). L'ordre du jour peut être adapté pour couvrir les sujets que le Client souhaite approfondir. Les frais de déplacement ne sont pas inclus et seront facturés séparément dans le cadre d'un Descriptif de Services (SOW).

i. IBM Silverpop Fast Start Setup

Ce service fournit jusqu'à 15 heures de services de conseil à distance sur les produits pour intégrer le Client à Silverpop Engage. Il s'agit d'une assistance initiale pour la configuration et la formation étendue par le biais de réunions planifiées sur divers sujets y compris l'application des accès, la distribution/mise en oeuvre, le chargement initial des données, les mailings initiaux, la génération de rapports prêts à l'emploi et l'activation de fonctions Silverpop Engage avancées additionnelles en fonction des besoins du Client. Les heures doivent être utilisées dans les 90 premiers jours de la configuration initiale de l'environnement Silverpop.

j. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup

Ce service fournit jusqu'à 30 heures de services de conseil à distance sur les produits pour intégrer le Client à Silverpop Engage. Il s'agit d'une assistance initiale pour la configuration et la formation étendue par le biais de réunions planifiées sur divers sujets y compris l'application des accès, la distribution/mise en oeuvre, le chargement initial des données, les mailings initiaux, la génération de rapports prêts à l'emploi et l'activation de fonctions Silverpop Engage avancées additionnelles en fonction des besoins du Client. Les heures du programme doivent être utilisées dans les 90 premiers jours de la configuration initiale de l'environnement Silverpop.

k. IBM Silverpop Customer Enablement Setup

Ce service fournit à distance jusqu'à 300 heures de services de conseils, de meilleures pratiques et d'assistance dans le domaine produit et technique pour l'utilisation recommandée de la solution IBM Silverpop Engage. Il comprend notamment des services de reconnaissance, de développement de planning de projet et de plan de ressource, de planification et de conception de l'intégration, de documentation et de gestion de projet, comme convenu avec le Client. Ce service fournit 50 heures supplémentaires de services gérés à distance, y compris l'importation de listes et mailings, la gestion de la segmentation, la création de modèle d'évaluation par score, la préparation/configuration d'actif, le déploiement de campagne, la génération de rapports et d'autres activités liées au produit pour le compte du Client. Le délai de traitement standard Silverpop pour les services gérés est de 5 jours ouvrables pour les événements de mailing uniques standard. Certaines activités peuvent nécessiter des cycles de production plus longs. Ce service doit être consommé dans les 12 mois suivant l'achat.

l. IBM Silverpop Managed Enablement Setup

Ce service fournit à distance jusqu'à 150 heures de services de conseils, de meilleures pratiques et d'assistance dans le domaine produit et technique pour l'utilisation recommandée d'IBM Silverpop Engage. Il comprend notamment des services de reconnaissance, de développement de planning de projet et de plan de ressource, de planification et de conception de l'intégration, de documentation et de gestion de projet, comme convenu avec le Client. Ce service fournit 250 heures supplémentaires de services gérés à distance, y compris l'importation de listes et mailings, la gestion de la segmentation, la création de modèle d'évaluation par score, la préparation/configuration d'actif, le déploiement de campagne, la génération de rapports et d'autres activités liées au produit pour le compte du Client. Le délai de traitement standard Silverpop pour les services gérés est de 5 jours ouvrables pour les événements de mailing uniques standard. Certaines activités peuvent nécessiter des cycles de production plus longs. Ce service doit être consommé dans les 12 mois suivant l'achat.

m. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup

Ce service fournit à distance jusqu'à 75 heures de services de conseils, de meilleures pratiques et d'assistance dans le domaine produit et technique pour l'utilisation recommandée d'IBM Silverpop Engage. Il peut comprendre des services de reconnaissance, de développement de planning de projet et de plan de ressource, de planification et de conception de l'intégration, de documentation

et de gestion de projet, comme convenu avec le Client. Ce service doit être consommé dans les 6 mois suivant l'achat.

n. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup

Ce service fournit à distance jusqu'à 175 heures de services de conseils, de meilleures pratiques et d'assistance dans le domaine produit et technique pour l'utilisation recommandée d'IBM Silverpop Engage. Il peut comprendre des services de reconnaissance, de développement de planning de projet et de plan de ressource, de planification et de conception de l'intégration, de documentation et de gestion de projet, comme convenu avec le Client. Ce service doit être consommé dans les 12 mois suivant l'achat.

o. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup

Ce service fournit à distance jusqu'à 300 heures de services de conseils, de meilleures pratiques et d'assistance dans le domaine produit et technique pour l'utilisation recommandée de Silverpop Engage. Il peut comprendre des services de reconnaissance, de développement de planning de projet et de plan de ressource, de planification et de conception de l'intégration, de documentation et de gestion de projet, comme convenu avec le Client. Ce service doit être consommé dans les 12 mois suivant l'achat.

p. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup

Ce service fournit jusqu'à 50 heures de services gérés livrés à distance, y compris l'importation de listes et mailings, la gestion de la segmentation, la création de modèle d'évaluation par score, la préparation/configuration d'actif, le déploiement de campagne, la génération de rapports et d'autres activités liées au produit pour le compte du Client. Le délai de traitement standard Silverpop pour les services gérés est de 5 jours ouvrables pour les événements de mailing uniques standard. Certaines activités peuvent nécessiter des cycles de production plus longs. Ce service doit être consommé dans les 6 mois suivant l'achat.

q. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup

Ce service fournit jusqu'à 150 heures de services gérés livrés à distance, y compris l'importation de listes et mailings, la gestion de la segmentation, la création de modèle d'évaluation par score, la préparation/configuration d'actif, le déploiement de campagne, la génération de rapports et d'autres activités liées au produit pour le compte du Client. Le délai de traitement standard Silverpop pour les services gérés est de 5 jours ouvrables pour les événements de mailing uniques standard. Certaines activités peuvent nécessiter des cycles de production plus longs. Ce service doit être consommé dans les 12 mois suivant l'achat.

r. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup

Ce service fournit jusqu'à 250 heures de services gérés livrés à distance, y compris l'importation de listes et mailings, la gestion de la segmentation, la création de modèle d'évaluation par score, la préparation/configuration d'actif, le déploiement de campagne, la génération de rapports et d'autres activités liées au produit pour le compte du Client. Le délai de traitement standard Silverpop pour les services gérés est de 5 jours ouvrables pour les événements de mailing uniques standard. Certaines activités peuvent nécessiter des cycles de production plus longs. Ce service doit être consommé dans les 12 mois suivant l'achat.

s. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup and IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup

Ce service fournit à distance un appel de stratégie d'une heure avec un spécialiste en délivrabilité, jusqu'à 25 heures de services gérés sur une période de 30 jours pour exécuter la mise en oeuvre d'une adresse IP unique utilisée par IBM Silverpop Engage, ainsi qu'une heure d'appel de debriefing avec un spécialiste en délivrabilité. Jusqu'à deux e-mails non critiques et non sensibles au facteur temps sont applicables afin de bâtir une réputation (contenu de mailing HTML autonome requis). Ce service ne garantit pas la réussite de la gestion de liste blanche ou la mise en oeuvre d'adresse IP, dans la mesure où cela dépend de nombreux facteurs externes.

t. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services

Ce service fournit jusqu'à 15 heures de services de conseils à distance sur les produits, notamment l'application des accès aux comptes mobiles, la formation aux fonctionnalités mobiles pour les distributeurs, jusqu'à une heure de formation à l'implémentation pour les développeurs, ainsi que

des questions/réponses sur les produits par e-mail, par téléphone ou lors d'une réunion. Ce service doit être consommé dans les 90 jours suivant l'achat.

u. **IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services**

Ce service fournit une combinaison des services suivants : jusqu'à 20 heures de question/réponse par e-mail ou par téléphone, cycle de test d'acceptation d'implémentation Push Notification initiale sur n'importe quel groupe de deux applications natives utilisant les services de notification Android ou iOS, jusqu'à une heure de formation à la console à distance pour les distributeurs et de formation à l'implémentation pour les développeurs. Ce service doit être consommé dans les 90 jours suivant l'achat.

v. **IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services**

Ce service fournit une combinaison des services suivants : jusqu'à 30 heures de question/réponse par e-mail ou par téléphone, réunions hebdomadaires facultatives de 30 minutes, cycle de test d'acceptation d'implémentation Push Notification initiale sur n'importe quel groupe de quatre applications natives utilisant les services de notification Android ou iOS, jusqu'à deux heures de services de stratégie de campagne Push Notification, jusqu'à un support d'intégration de logiciel aux logiciels IBM ou tiers compatibles avec IBM Silverpop Engage Mobile. Ce service doit être consommé dans les 90 jours suivant l'achat.

5.3 Redevances Mensuelles Partielles

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

5.4 Redevances de dépassement

Si l'utilisation réelle du Service Cloud pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation, le Client sera facturé pour l'excédent, comme indiqué dans le Document de Transaction.

Pour un Service Cloud dont l'unité de mesure des redevances est Message numérique, IBM facturera le Client en fonction de la fréquence de facturation sélectionnée pour les droits d'utilisation de Message numérique que le Client commande. L'utilisation réelle sera décomptée et des redevances pour dépassement seront exigibles si l'utilisation de message réelle dépasse le nombre total de messages autorisés pour un maximum de 12 périodes de mesure mensuelles au cours de la période d'abonnement.

Les redevances dues pour dépassement seront facturées au Client chaque mois à terme échu, au tarif de dépassement indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE »), une fois que le montant total a été atteint. Ces redevances dues pour dépassement sont exigibles en plus de la redevance de droit d'utilisation mensuelle de base.

Si la période d'abonnement est supérieure à 12 mois, le nombre total de droits d'utilisation sera basé sur 12 périodes de mesure mensuelles. Le total agrégé sera remis à zéro après la 12^{ème} période de mesure mensuelle. Les redevances pour dépassement des 12 prochaines périodes de mesure mensuelles ne seront exigibles que si l'utilisation de message réelle dépasse le nombre total de messages autorisés pour lesdites 12 périodes de mesure mensuelles.

Si une période d'abonnement est inférieure à 12 mois ou si moins de 12 périodes mensuelles restent dans une Période d'Abonnement, le nombre de droits d'utilisation mensuels restant dans un abonnement sera utilisé pour le nombre total de messages autorisés.

Pour les Clients tirant parti des périodes de lancement, chaque période est traitée de la même manière que la période d'abonnement et les mêmes principes s'appliquent.

a. **Exemple 1 :**

Le Client dispose d'une Période d'Abonnement de 12 mois et a acquis un million de Messages numériques par mois. Si le Client envoie plus de 12 millions de Messages numériques avant la fin de la Période d'Abonnement de 12 mois, la quantité excédentaire sera facturée au Client le mois suivant et toutes les utilisations au cours des mois à venir seront facturées à terme échu jusqu'à la fin de la Période d'Abonnement.

b. **Exemple 2 :**

Le Client dispose d'une Période d'Abonnement de trois ans et a acquis un million de Messages numériques par mois. Si le Client envoie plus de 12 millions de messages avant la fin de la première période de 12 mois, il sera facturé le mois suivant pour la quantité excédentaire et toutes

les utilisations jusqu'à la fin de la période de 12 mois. A la fin de chaque période de 12 mois, le décompte d'utilisation sera réinitialisé. Si le Client envoie plus de 12 millions de Messages numériques avant la fin de la prochaine période de 12 mois, la quantité excédentaire sera facturée au Client le mois suivant et toutes les utilisations au cours des mois à venir seront facturées à terme échu jusqu'à ce que le décompte d'utilisation soit réinitialisé ou jusqu'à la fin de la Période d'Abonnement restante.

6. Abonnement aux Services Permanents

6.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

Ce service est destiné aux Clients en libre-service sur les marchés émergents ou les marchés intermédiaires qui souhaitent établir des fondamentaux et pratiques solides. Cette offre est un programme de travail de 12 mois avec un consultant Silverpop. Elle n'est pas destinée aux prestations basées sur des projets mais aux services d'encadrement structurés permanents assurés par un consultant Silverpop. Le service ne dépassera pas 4 heures par mois.

6.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

Ce service est destiné aux Clients en libre-service sur les marchés émergents ou les marchés intermédiaires qui souhaitent accélérer leurs capacités et compétences en matière de marketing par e-mail. Cette offre est un programme de travail de 12 mois avec un consultant Silverpop. Elle n'est pas destinée aux prestations basées sur des projets mais aux services d'encadrement et d'enseignement structurés permanents assurés par un consultant Silverpop. Le service ne dépassera pas 7 heures par mois.

6.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

Ce service sera fourni par un consultant Silverpop pour activer les partenaires. L'objectif est de fournir des conseils sur le produit qui accéléreront l'adoption de capacités et pratiques d'automatisation marketing. Cette offre est un programme de 12 mois comprenant des heures destinées à aider les partenaires sur les projets Client. Elle n'est pas destinée aux prestations basées sur des projets mais aux services d'encadrement et d'enseignement structurés permanents assurés par un consultant Silverpop. Le service ne dépassera pas 12 heures par an.

6.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

Ce service fournit jusqu'à 15 heures (total par an) de question/réponse par e-mail ou par téléphone.

6.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

Ce service fournit une combinaison des services suivants : jusqu'à 30 heures (total par an) de question/réponse par e-mail ou par téléphone, jusqu'à deux (2) cycles de test d'acceptation d'implémentation Push Notification par an, jusqu'à cinq (5) heures (total par an) de conseils sur l'utilisation de la console et la stratégie push globale.

6.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Ce service fournit une combinaison des services suivants : jusqu'à quarante (40) heures (total par an) de question/réponse par e-mail ou par téléphone, jusqu'à quatre cycles de test d'acceptation d'implémentation Push Notification par an, réponse prioritaire pour les tickets de support, jusqu'à deux heures (total par an) de conseils sur le marketing saisonnier, jusqu'à 10 heures (total par an) de conseils sur l'utilisation de la console et la stratégie push globale, réunions hebdomadaires facultatives de 30 minutes pour discuter des indicateurs clés de performances et des objectifs d'application/push notification à court et long terme.

7. Durée et Options de Renouvellement

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si le Service Cloud est renouvelé automatiquement, s'il se poursuit en continu ou s'il prend fin à l'issue de la durée.

Pour un renouvellement automatique, le Service Cloud est automatiquement renouvelé pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, au moins 90 jours avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.

Pour une utilisation en continu, le Service Cloud continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

8. Logiciel d'Activation

Ce Service Cloud comprend des logiciels d'activation, qui ne doivent être utilisés qu'en rapport avec l'utilisation du Service Cloud par le Client et uniquement pendant la durée du Service Cloud.

9. Dispositions Générales

9.1 Listes de Distribution

Le Client n'utilisera avec le Service Cloud aucune liste de distribution contenant des personnes qui n'ont pas donné leur autorisation pour être incluses sur ladite liste afin de recevoir des communications par e-mail du Client, sauf si le Client entretient des relations professionnelles ou personnelles existantes avec lesdites personnes. L'utilisation des listes ou des données générées par le biais de pratiques commerciales affiliées est expressément interdite dans tous les cas. Le Client est tenu d'inclure un mécanisme d'accord explicite valide dans chaque message.

9.2 Interdiction de Revente

Le Client n'est pas autorisé à revendre le Service Cloud ou à fournir à des tiers (autres que les employés ou sous-traitants travaillant pour le compte du Client) l'accès au Service Cloud sans l'accord préalable écrit d'IBM.

9.3 Conservation des Données

Des éléments de données spécifiques du Service Cloud seront disponibles dans le Service Cloud comme suit : bases de données (listes de contacts) et modèles – 450 jours suivant la dernière utilisation (les bases de données et modèles activement utilisés sont conservés indéfiniment lorsque le service est actif) ; messages électroniques, contenu et données de suivi de clic d'e-mail, bases de données et modèles inutilisés ou inactifs – 450 jours suivant la date d'envoi du message ; suivi Web pour les visiteurs connus ou authentifiés – 180 jours ; suivi Web pour les visiteurs anonymes – 30 jours (les enregistrements peuvent être convertis en enregistrements « connus ou authentifiés » si l'identité de l'utilisateur est connue dans les 30 jours ; et Comportements Universels – 180 jours (ci-après la « Période de Conservation des Données »).

Ces éléments de données pourront être supprimés des systèmes et du réseau d'IBM après l'expiration de la Période de Conservation des Données et, dans tous les cas, IBM est autorisée à détruire toutes les copies de ces éléments de données, ainsi que toute autre donnée associée du Client, 30 jours suivant la résiliation ou l'expiration de la Période d'Abonnement. Le Client conservera des copies de sauvegarde de tous les contenus fournis pour être utilisés en rapport avec le Service Cloud.

9.4 Mentions relatives aux Codes Tiers

Ce Service Cloud inclut les logiciels suivants qui ne pourront pas être utilisés à des fins malveillantes : janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson et packtag.

9.5 Versions en langue non anglaise

Le Client reconnaît et accepte que l'accès à et l'utilisation de toute version en langue non anglaise du Service Cloud peuvent s'appuyer sur les fonctionnalités d'un partenaire technologique tiers, translations.com, pour la traduction de l'interface utilisateur. Lors de l'utilisation de toute version en langue non anglaise du Service Cloud, l'interface utilisateur du Service Cloud peut transférer les données du Client et tout contenu accessible par le biais de l'interface utilisateur du Service Cloud au format non chiffré via les systèmes translations.com dédiés au Service Cloud pour la traduction de l'interface utilisateur à la demande du Client.

9.6 Instructor Led Training Setup Services

Si le Service Instructor Led Training Setup est conçu pour être réalisé dans les locaux du Client, le Client est tenu de fournir une salle de formation adaptée au nombre d'étudiants, ainsi qu'un nombre adéquat de prises d'alimentation, un rétroprojecteur, un tableau blanc et/ou un tableau de conférence ainsi que la connectivité aux systèmes et environnements nécessaires, y compris une connexion Internet si nécessaire.

Si le Service Instructor Led Training Setup est réalisé chez IBM, le Client convient et reconnaît qu'IBM est en droit de recourir à des ressources globales (résidents non permanents employés en local et personnel des sites du monde entier) pour la livraison de ce Service.

9.6.1 Obligations du Client

La prestation de Services assurée par IBM dépend de la façon dont le Client exercera et remplira, sans charge pour IBM, ses responsabilités indiquées ci-dessous. Tout retard d'exécution de ces responsabilités peut avoir un impact sur la capacité d'IBM à mener à bien les Services Training Setup. Le Client :

- a. de fournir à IBM l'adresse et les caractéristiques de salle du site de formation, sauf si celles-ci sont fournies par IBM ;
- b. le cas échéant, de fournir au personnel d'IBM un accès sécurisé, un espace de travail approprié, les fournitures, le mobilier, les connexions haut débit à Internet et les autres équipements nécessaires pendant toute la durée de sa prestation dans les locaux du Client ; et
- c. à moins qu'IBM mette en place les équipements nécessaires, d'être responsable du stockage sécurisé de l'ensemble du matériel et des logiciels dont IBM est propriétaire lorsque ceux-ci se trouvent dans les locaux du Client, et de veiller à ce que toutes les salles soient verrouillées en permanence.