

IBM Silverpop Engage

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service. Příslušné dokumenty objednávky poskytují podrobnosti o ceně a další podrobnosti o objednavce Zákazníka.

1. Cloud Service

1.1 IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage je cloudová digitální marketingová platforma, která podporuje omni-channel marketing a správu zákazníků v rámci více kanálů. Silverpop Engage využívá data zákazníka a jednotlivé chování shromážděné z různých zdrojů k poskytování informací a osobních interakcí v reálném čase jménem Zákazníka.

Registrace IBM Silverpop Engage obsahuje následující funkce:

- a. Vytváření a doručování zpráv: pomocí webového editoru mohou uživatelé vytvářet a upravovat obsah zpráv; editor také poskytuje přístup ke sledování odkazů, personalizaci a dynamickému obsahu po umístění kurzoru a klepnutí.
- b. Rozšířená segmentace: funkce segmentace umožňují uživatelům cílit kontakty na základě chování, profilu nebo dat preferencí.
- c. Zasílání zpráv v rámci více kanálů: odesílání integrovaných zpráv kampaně v rámci různých kanálů, včetně e-mailu, sociálních sítí, webu a mobilních zařízení. IBM Silverpop Engage zahrnuje funkce, které zajistí, že body kontaktu Zákazníka budou integrovány a zajistí konzistentní a personalizované prostředí.
- d. Automatické kampaně: pomocí vizuálního nástroje pro vytváření kampaní můžete vytvářet marketingové programy od jednoduchých strategií po složité kampaně s více body kontaktu. Zahrnuje možnost odeslat automatické zprávy, když potenciální zákazník provede určitou akci, pomocí kampaní založených na individuálních akcích jednotlivých potenciálních zákazníků.
- e. Přidělení skóre: organizuje zákazníky a potenciální klienty Zákazníka na základě kritérií nakupování, demografických údajů a chování, jako jsou návštěvy webu, odesílání formulářů a interakce prostřednictvím zpráv, či na základě časových komponent včetně nedávné akce a frekvence. Když kontakty získají určité skóre, funkce marketingové automatizace je přesměrují pro příslušné navazující kroky.
- f. Sledování webu: sledujte, jak kontaktní osoby komunikují se Zákazníkem online, například pomocí kalkulaček, živých konverzací a tlačítek v sociálních sítích, a využijte toto chování k zařazení kontaktu do marketingového programu nebo do modelu přiřazování skóre na základě chování.
- g. Vstupní stránky a webové formuláře: navrhují a publikují vstupní stránky a webové formuláře zachycující informace o dotazech, které lze využít k vytváření přizpůsobených stránek.
- h. Reporting: k dispozici je více než 80 přizpůsobitelných reportů, které zahrnují různé marketingové kanály, včetně e-mailových kampaní, sociálních sítí a mobilních zařízení.
- i. Relační tabulky: uchovávají velké množství řádků dat o nákupech, účasti na událostech a činnostech a mapují je k jednotlivým záznamům; získáte tak ucelený přehled o zákaznících Zákazníka. Tato data lze využít v dotazech a segmentaci, dynamickém obsahu a při personalizaci ve zprávách.
- j. Správa potenciálních zákazníků B2B: spravuje potenciální zákazníky a přiřazuje jim skóre, používejte automatické funkce k podpoře zákazníků prostřednictvím kanálů a maximalizaci svého marketingového úsilí.
- k. Sociální sítě: organizace mohou sdílet marketingové e-mailové zprávy na sociálních sítích a vytvářet podrobné reporty o výsledcích, zveřejňovat příspěvky nebo plánovat jejich zveřejnění podle odeslání e-mailu, vložit odkaz na webovou stránku s výzvou k přeposlání příteli nebo zahrnout tento formulář do textu zprávy.
- l. Rozhraní API: sada rozhraní API řešení Silverpop Engage je dostupná prostřednictvím protokolů REST, SOAP a XML a využívá standardní webové protokoly (HTTP POST, HTTPS, FTP, SFTP) a

formáty souborů (XML, CSV, TSV, PSV). Požadavky a reakce v reálném čase jsou zpracovávány prostřednictvím HTTP/HTTPS a dávky dat prostřednictvím FTP/SFTP.

Registrace řešení Silverpop Engage zahrnuje pět (5) domén pro odesílání, jednu (1) uživatelskou hostovací doménu a až deset (10) prostředí. Zákazníci se závazkem k odeslání více než tři (3) milionů e-mailových zpráv ročně obdrží vyhrazenou adresu IP.

1.2 Volitelné služby

1.2.1 IBM Silverpop Engage Transact

IBM Silverpop Engage Transact umožňuje doručovat osobní uživatelské transakční zprávy v reálném čase generované spouštěči v e-mailech, webových formulářích, vstupních stránkách nebo teleprodeji. IBM Marketing Cloud Transact je vyhrazená architektura pro odesílání navržená konkrétně pro jedinečné potřeby transakčních nebo spouštěných zpráv, například potvrzení přijetí, výstrah, itinerářů atd. Lze ji připojit k internímu systému, který momentálně spouští zprávy. S produktem je poskytována adresa IP a vlastní doména, sledování odkazů a doručení zpráv, správa odpovědí a sledování distribuce zpráv a činností a metrik doručení.

Zákazníci, kteří se přihlásí k odběru IBM Silverpop Engage – Database musí rovněž získat nárok k IBM Silverpop Transact for Engage – Database 1000 Digital Messages.

1.2.2 IBM Silverpop Multi-Factor Authentication

IBM Silverpop Multi-Factor Authentication poskytuje funkce pro podporu používání kódu ověření jako sekundárního požadavku na přihlášení mimo kombinace uživatelského jména a hesla k udělení přístupu k účtu Silverpop Engage prostřednictvím webového prohlížeče.

1.2.3 IBM Silverpop Social Sign-in

IBM Silverpop Social Sign-in umožňuje společnosti vytvářet webové formuláře, které nabízejí možnost registrace identity v sociální síti namísto ručního vyplnění polí formuláře. Social Sign-In využívá nebo zahrnuje technologii třetí osoby poskytovanou společností Janrain. Na používání Social Sign-in se vztahují podmínky a dostupnost příslušné sociální sítě, ke které je přistupováno prostřednictvím Social Sign-in a základní technologie společnosti Janrain.

1.2.4 IBM Silverpop Inbox Monitoring

IBM Silverpop Inbox Monitoring umožňuje Zákazníkovi měřit obecné doručení do došlé pošty velkých Poskytovatelů internetových služeb a poskytovatelů došlé pošty v rámci několika regionů.

1.2.5 IBM Silverpop Universal Behaviors

IBM Silverpop Universal Behaviors poskytuje integraci na úrovni událostí mezi Silverpop Engage a ostatními technologickými aplikacemi. Události chování a data shromažďovaná z těchto aplikací lze uchovávat v rámci Silverpop Engage a využívat funkcemi jako programy, přidělování skóre a dotazy. Zahrnuty jsou podporované integrace s existujícími produkty IBM, tři datové toky pro další integrace a 180 dní datového úložiště. Dále jsou uvedeny doplňky k produktu IBM Silverpop Universal Behaviors:

a. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History

IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History poskytuje dalších 180 dní datového úložiště pro události pro IBM Silverpop Universal Behaviors. Jedná se o doplněk k produktu IBM Silverpop Universal Behaviors pro Zákazníky, kteří pro Universal Behaviors vyžadují větší úložiště než standardních 180 dní.

b. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream

IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream poskytuje další datový tok pro IBM Silverpop Universal Behaviors. Tato nabídka je určena pro Zákazníky, kteří vyžadují další datový tok nad rámec neomezených integrovaných datových toků produktu IBM a tři další uživatelské datové toky nebo datové toky třetí osoby dostupné v rámci základní licence IBM Silverpop Universal Behaviors.

1.2.6 IBM Silverpop Mobile Connector

IBM Silverpop Mobile Connector poskytuje integraci na úrovni systému mezi Silverpop Engage a vlastní mobilní aplikace Zákazníka. Integrace umožňuje uchovávání dat shromažďovaných z mobilní aplikace v rámci Silverpop Engage a jejich použití funkcemi Engage, jako jsou programy a dotazy, a také použití dat ze služby Silverpop Engage v mobilní aplikaci.

1.2.7 IBM Silverpop Web Analytics Integration

IBM Silverpop Web Analytics Integrations poskytuje integraci mezi Silverpop Engage (one Org) a jedním z následujících systémů pro webové analýzy: IBM Digital Analytics, nebo Adobe Omniture.

1.2.8 IBM Silverpop WebEx Integration

IBM Silverpop WebEx Integration poskytuje funkce produktu Silverpop Engage k použití s jednou instancí Cisco WebEx. Tato integrace každý den importuje relaci účastníka a data profilu do relační tabulky Silverpop Engage. Zákazník si musí svou licenci WebEx zakoupit odděleně.

1.2.9 IBM Silverpop Citrix Integration

IBM Silverpop Citrix Integration poskytuje funkce produktu Silverpop Engage k použití s jednou (1) instancí produktu Citrix GoToWebinar, GoToMeeting, nebo GoToTraining. Tato integrace každý den importuje relaci účastníka a data profilu do relační tabulky Silverpop Engage. Zákazník si musí svou licenci Citrix zakoupit odděleně.

1.2.10 IBM Silverpop Transact Magento Integration

IBM Silverpop Transact Magento Integration umožňuje směřování relevantních transakčních e-mailů generovaných instancí Magento prostřednictvím služby transakčních e-mailů Silverpop Transact. Vyžadována je také licence pro Magento, kterou si Zákazník musí zakoupit odděleně od prodejce.

1.2.11 IBM Silverpop CRM Integration

IBM Silverpop CRM Integration umožňuje Zákazníkovi zajistit synchronizaci dat mezi určitými komerčně dostupnými systémy pro řízení vztahů se zákazníky ("CRM"), například Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM a Silverpop Engage. Integrace je omezena na jednu instanci systému CRM a jednu databázi Silverpop Engage. Tato nabídka nezahrnuje integraci s produktem Scribe. Pokud je takový typ integrace požadován, je třeba použít nabídku IBM Silverpop CRM Integration with Scribe.

1.2.12 IBM Silverpop CRM Integration with Scribe

IBM Silverpop CRM Integration with Scribe umožňuje Zákazníkovi zajistit synchronizaci dat mezi určitými komerčně dostupnými systémy pro řízení vztahů se zákazníky ("CRM") a Silverpop Engage. Integrace je omezena na jednu instanci systému CRM a jednu databázi Silverpop Engage. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe využívá nebo zahrnuje technologii třetí osoby poskytovanou společností Scribe.

1.2.13 IBM Silverpop Additional IP Address

IBM Silverpop Additional IP Address je poplatek za další adresu IP.

1.2.14 IBM Silverpop Email Insights

IBM Silverpop Email Insights umožňuje Zákazníkovi zobrazit náhled zpráv za účelem získání představy o jejich efektu v rámci několika různých e-mailových klientů (včetně – nikoli však pouze – Gmailu, Outlooku, iPhone a Androidu), sledovat využití e-mailového klienta v rámci seznamů příjemců, a optimalizovat tak e-mailové programy pro konkrétní zařízení a e-mailové klienty, které zákazníci používají, určit upřednostňované zařízení každého jednotlivého příjemce e-mailu a odesílat cílený obsah na základě těchto preferencí a automaticky aktualizovat záznamy na úrovni příjemců o další data, jako je zeměpisná poloha, průměrná doba využití služby a upřednostňovaný e-mailový klient nebo zařízení. "Otevření e-mailu" je registrováno pokaždé, když příjemce obdrží Zákazníkuv e-mail a otevře jej. "Náhled e-mailu" je registrován pokaždé, když Zákazník odešle e-mailovou šablonu této funkci k náhledu. Email Insights zahrnuje technologické komponenty poskytnuté společností Litmus.

- a. **Silverpop Email Insights Bronze** umožňuje až 10 náhledů e-mailů a 10 000 otevření e-mailů za měsíc.
- b. **Silverpop Email Insights Silver** umožňuje až 50 náhledů e-mailů a 200 000 otevření e-mailů za měsíc.
- c. **Silverpop Email Insights Gold** umožňuje až 500 náhledů e-mailů a 2 000 000 otevření e-mailů za měsíc.
- d. **Silverpop Email Insights Platinum** umožňuje až 1 000 náhledů e-mailů a 5 000 000 otevření e-mailů za měsíc.

Pokud potřeby Zákazníka překročí počet náhledů nebo otevření e-mailů poskytnutý v rámci zakoupeného balíčku, může své oprávněné množství navýšit zakoupením produktu IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview nebo IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens.

1.2.15 IBM Silverpop Mobile Engage

IBM Silverpop Mobile Engage umožňuje Zákazníkům shromažďovat data z aplikací ve smartphonech a odesílat oznámení typu push (včetně mimo jiné na iPhone, iPad a Android). Funkce zahrnuje možnost odesílat personalizovaná oznámení typu push s akcemi, které podporují zapojení s aplikacemi ve smartphonech Zákazníka. Poskytnuta je sada SDK, která umožňuje aplikaci odesílat oznámení typu push a zároveň registrovat zařízení a odesílat události do služby Silverpop.

1.3 Akcelerační služby

1.3.1 IBM Silverpop Additional Domain Setup

IBM Silverpop Additional Domain Setup a IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup

Služby aktualizují prostředí služby Cloud Service, aby bylo možno používat dodatečnou Identitu reputace nad objem poskytnutý v rámci řešení IBM Silverpop Engage.

1.3.2 IBM Silverpop CRM Integration Setup

Tato služba aktualizuje prostředí služby Cloud Service pro integraci jedné instance konkrétní instance CRM s jednou databází Silverpop Engage.

1.3.3 IBM Silverpop Additional Environment Setup a IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup

Tato služba poskytuje Zákazníkům další organizaci Silverpop Engage (nezávislé prostředí nastavené v rámci produktu Engage obvykle k přidání další společnosti nebo divize).

1.3.4 IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services

IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services je kombinací podpory pro zajištění a poradenství k produktu, která je navržena tak, aby uživatelé mohli konfigurovat a využívat řešení IBM Silverpop Engage. Tato vzdáleně poskytovaná služba poskytuje až 15 hodin a je vyžadována s počáteční registrací produktu IBM Silverpop Engage. Zákazníkům bude přiřazen konzultant pro vstupní služby, který je provede procesem zahrnutím poskytovaným ve formě série vzdálených schůzek a nahraných webových výukových relací. Vstupní služby zahrnují podporu pro zajištění, konfiguraci a nastavení, poradenství k produktu, jakož i otázky a odpovědi.

1.3.5 IBM Silverpop Engage Onboarding Services

IBM Silverpop Engage Onboarding Services je kombinací podpory pro zajištění a poradenství k produktu, která je navržena tak, aby uživatelé mohli konfigurovat a využívat řešení IBM Silverpop Engage. Tato vzdáleně poskytovaná služba poskytuje až 30 hodin a je vyžadována s počáteční registrací produktu IBM Silverpop Engage. Zákazníkům bude přiřazen konzultant pro vstupní služby, který je provede procesem zahrnutím poskytovaným ve formě série vzdálených schůzek a nahraných webových výukových relací. Vstupní služby zahrnují podporu pro zajištění, konfiguraci a nastavení, poradenství k produktu, jakož i otázky a odpovědi.

1.3.6 IBM Silverpop Engage Mobile Onboarding

Silverpop Engage Mobile Onboarding Services je volitelnou nabídkou pro Zákazníky registrované k Silverpop Engage, kteří se rozhodnou využít funkce Mobile Push. Tato nabídka zahrnuje až 35 hodin vzdáleně poskytovaných služeb, které zahrnují činnosti, jako je například nastavení, konzultace, počáteční implementace oznámení typu push a testování příjmu. Tato vstupní služba je rovněž dostupná pro Zákazníky registrované ke službám IBM Marketing Cloud Standard a IBM Marketing Cloud B2B Standard.

1.3.7 IBM Silverpop Fast Start Setup

Tato služba poskytuje až 15 hodin vzdáleného poradenství k produktu pro nového Zákazníka Silverpop Engage. Tato služba zajistí asistenci při počátečním nastavení a rozšířeném školení prostřednictvím naplánovaných schůzek na různá témata, včetně: zajišťování, doručitelnosti/zvýšení produkce, počáteční datové zátěže, počátečního odesílání zpráv, reportingu a povolení dalších rozšířených funkcí řešení Silverpop Engage, které nejlépe splňují požadavky Zákazníka. Hodiny musejí být využity během prvních 90 dní od počátečního nastavení prostředí Silverpop.

1.3.8 IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup

Tato služba poskytuje až 30 hodin vzdáleného poradenství k produktu pro nového Zákazníka Silverpop Engage. Tato služba zajistí asistenci při počátečním nastavení a rozšířeném školení prostřednictvím

naplánovaných schůzek na různá témata, včetně: zajišťování, doručitelnosti/zvýšení produkce, počáteční datové zátěže, počátečního odesílání zpráv, standardních výkazů a povolení dalších rozšířených funkcí řešení Silverpop Engage, které nejlépe splňují požadavky Zákazníka. Hodiny programu musejí být využity během prvních 90 dní od počátečního nastavení prostředí Silverpop.

1.3.9 IBM Silverpop Customer Enablement Setup

Tato služba poskytuje až 300 hodin vzdáleně doručeného produktu a technického poradenství, doporučených postupů a pokynů k doporučenému užívání řešení IBM Silverpop Engage. Patří sem zjištění a vytvoření plánu projektu a prostředků, konzultace, plánování a návrh integrace, dokumentace a správa projektu podle dohody se Zákazníkem. Tato služba poskytuje dalších 50 hodin vzdáleně spravovaných služeb, včetně importu seznamů a pošty, správy segmentace, vytváření modelu přidělení skóre, přípravy a konfigurace aktiv, implementace kampaně, reportingu a ostatních aktivit v rámci produktu jménem Zákazníka. Standardní obrat produktu Silverpop pro spravované služby je pět (5) pracovních dní pro standardní jednotlivé poštovní události. Některé činnosti mohou vyžadovat delší produktivní cykly. Tuto službu je nutné využít do dvanácti (12) měsíců od zakoupení.

1.3.10 IBM Silverpop Managed Enablement Setup

Tato služba poskytuje až 150 hodin vzdáleně doručeného produktu a technického poradenství, doporučených postupů a pokynů k doporučenému užívání řešení IBM Silverpop Engage. Patří sem zjištění a vytvoření plánu projektu a prostředků, konzultace, plánování a návrh integrace, dokumentace a správa projektu podle dohody se Zákazníkem. Tato služba poskytuje dalších 250 hodin vzdáleně spravovaných služeb, včetně importu seznamů a pošty, správy segmentace, vytváření modelu přidělení skóre, přípravy a konfigurace aktiv, implementace kampaně, reportingu a ostatních aktivit v rámci produktu jménem Zákazníka. Standardní obrat produktu Silverpop pro spravované služby je pět (5) pracovních dní pro standardní jednotlivé poštovní události. Některé činnosti mohou vyžadovat delší produktivní cykly. Tuto službu je nutné využít do dvanácti (12) měsíců od zakoupení.

1.3.11 IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup

Tato služba poskytuje až 75 hodin vzdáleně doručeného produktu a technického poradenství, doporučených postupů a pokynů k doporučenému užívání řešení IBM Silverpop Engage. Může sem patřit zjištění a vytvoření plánu projektu a prostředků, konzultace, plánování a návrh integrace, dokumentace a správa projektu podle dohody se Zákazníkem. Tuto službu je nutné využít do šesti (6) měsíců od zakoupení.

1.3.12 IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup

Tato služba poskytuje až 175 hodin vzdáleně doručeného produktu a technického poradenství, doporučených postupů a pokynů k doporučenému užívání řešení IBM Silverpop Engage. Může sem patřit zjištění a vytvoření plánu projektu a prostředků, konzultace, plánování a návrh integrace, dokumentace a správa projektu podle dohody se Zákazníkem. Tuto službu je nutné využít do dvanácti (12) měsíců od zakoupení.

1.3.13 IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup

Tato služba poskytuje až 300 hodin vzdáleně doručeného produktu a technického poradenství, doporučených postupů a pokynů k doporučenému užívání řešení Silverpop Engage. Může sem patřit zjištění a vytvoření plánu projektu a prostředků, konzultace, plánování a návrh integrace, dokumentace a správa projektu podle dohody se Zákazníkem. Tuto službu je nutné využít do dvanácti (12) měsíců od zakoupení.

1.3.14 IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup

Tato služba poskytuje až 50 hodin vzdáleně poskytovaných služeb, včetně importu seznamů a pošty, správy segmentace, vytváření modelu přidělení skóre, přípravy a konfigurace aktiv, implementace kampaně, reportingu a ostatních činností v rámci produktu jménem Zákazníka. Standardní obrat produktu Silverpop pro spravované služby je pět (5) pracovních dní pro standardní jednotlivé poštovní události. Některé činnosti mohou vyžadovat delší produktivní cykly. Tuto službu je nutné využít do šesti (6) měsíců od zakoupení.

1.3.15 IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup

Tato služba poskytuje až 150 hodin vzdáleně poskytovaných služeb, včetně importu seznamů a pošty, správy segmentace, vytváření modelu přidělení skóre, přípravy a konfigurace aktiv, implementace kampaně, reportingu a ostatních činností v rámci produktu jménem Zákazníka. Standardní obrat produktu

Silverpop pro spravované služby je pět (5) pracovních dní pro standardní jednotlivé poštovní události. Některé činnosti mohou vyžadovat delší produktivní cykly. Tuto službu je nutné využít do dvanácti (12) měsíců od zakoupení.

1.3.16 IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup

Tato služba poskytuje až 250 hodin vzdáleně poskytovaných služeb, včetně importu seznamů a pošty, správy segmentace, vytváření modelu přidělení skóre, přípravy a konfigurace aktiv, implementace kampaně, reportingu a ostatních činností v rámci produktu jménem Zákazníka. Standardní obrat produktu Silverpop pro spravované služby je pět (5) pracovních dní pro standardní jednotlivé poštovní události. Některé činnosti mohou vyžadovat delší produktivní cykly. Tuto službu je nutné využít do dvanácti (12) měsíců od zakoupení.

1.3.17 IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup a IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup

Tato služba poskytuje: (i) až jednu (1) hodinu strategického hovoru s odborníkem na výtěžnost, (ii) až dvacet pět (25) hodin vzdáleně poskytovaných spravovaných služeb po dobu 30 dní k provedení navýšení jedné adresy IP používané řešením IBM Silverpop Engage a (iii) jednu (1) hodinu kontrolního hovoru s odborníkem na výtěžnost. Pro účely vytvoření reputace jsou k dispozici dva (2) nekritické e-maily nezávislé na čase (je vyžadován samostatný připravený obsah pro zprávy ve formátu HTML). Tato služba nezaručuje úspěšné zařazení na seznam povolených položek nebo navýšení IP, protože to závisí na mnoha externích faktorech.

1.3.18 IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services

Tato služba poskytuje až 15 hodin vzdáleně poskytovaných konzultací k produktu, včetně: zajištění mobilního účtu; školení k mobilním funkcím pro marketéry; až jedné (1) hodiny školení k implementaci pro vývojáře; otázek a odpovědí prostřednictvím e-mailu, telefonicky nebo v rámci schůzky. Tuto službu je nutné využít do 90 dní od zakoupení.

1.3.19 IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services

Tato služba poskytuje kombinaci níže uvedených služeb: až dvacet (20) hodin na otázky a odpovědi prostřednictvím e-mailu nebo telefonu, prvotní cyklus akceptačního testování implementace oznámení typu push na jakýchkoli dvou (2) nativních aplikacích používajících služby oznámení systému Android nebo iOS, až jedna (1) hodina školení vzdálené konzole pro marketéry a školení k implementaci pro vývojáře. Tuto službu je nutné využít do 90 dní od zakoupení.

1.3.20 IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services

Tato služba poskytuje kombinaci níže uvedených služeb: až třicet (30) hodin na otázky a odpovědi prostřednictvím e-mailu nebo telefonu, volitelné týdenní 30minutové schůzky, prvotní cyklus akceptačního testování implementace oznámení typu push na jakýchkoli čtyřech (4) nativních aplikacích používajících služby oznámení systému Android nebo iOS, až dvě (2) hodiny služeb pro strategii kampaní oznámení typu push, až jedna (1) služba podpory v oblasti integrace softwaru pro software od IBM nebo od třetí strany, který je kompatibilní s IBM Silverpop Engage Mobile. Tuto službu je nutné využít do 90 dní od zakoupení.

1.3.21 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

Tato služba je určena pro Zákazníky využívající samoobslužné funkce pro použití na vznikajících nebo malých trzích nebo na trzích pro středně velké firmy, kteří chtějí zavést pevné zásady a obchodní praktiky. Tato nabídka je 12měsíční program spolupráce s konzultantem Silverpop. Není určena pro práci v rámci projektu, ale pro průběžné strukturované poradenství poskytované poradcem Silverpop. Tato služba nepřekročí čtyři (4) hodiny za měsíc.

1.3.22 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

Tato služba je určena pro Zákazníky využívající samoobslužné funkce pro použití na vznikajících nebo malých trzích nebo na trzích pro středně velké firmy, kteří chtějí znásobit své možnosti a odborné znalosti v rámci e-mailového marketingu. Tato nabídka je 12měsíční program spolupráce s konzultantem Silverpop. Není určena pro práci v rámci projektu, ale pro průběžné strukturované poradenství a učení poskytované poradcem Silverpop. Tato služba nepřekročí sedm (7) hodin za měsíc.

1.3.23 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

Tato služba bude doručena konzultantem společnosti Silverpop k aktivaci partnerů. Cílem je poskytnout vedení k produktu, které urychlí přijetí funkcí a postupů automatizace marketingu. Tato nabídka představuje 12měsíční program, který zahrnuje hodiny vyčleněné pro asistenci partnerům na projektech Zákazníka. Není určena pro práci v rámci projektu, ale pro průběžné strukturované poradenství a učení poskytované poradcem Silverpop. Tato služba nepřekročí dvanáct (12) hodin za měsíc.

1.3.24 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

Tato služba poskytuje celkem až 15 hodin otázek a odpovědí prostřednictvím e-mailu nebo telefonu.

1.3.25 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

Tato služba poskytuje kombinaci níže uvedených služeb: až 30 hodin celkem ročně pro otázky a odpovědi prostřednictvím e-mailu nebo telefonu, až dva (2) cykly testování přijetí implementace oznámení typu push ročně, až pět (5) hodin celkem ročně pro poradenství k používání konzole a celkové strategii push.

1.3.26 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Tato služba poskytuje kombinaci níže uvedených služeb: až 40 hodin (celkem ročně) pro otázky a odpovědi prostřednictvím e-mailu nebo telefonu, až čtyři (4) cykly testování přijetí implementace oznámení typu push ročně, prioritní odezva pro tikety podpory, až dvě (2) hodiny (celkem ročně) podpory pro poradenství k sezónnímu marketingu, až deset (10) hodin (celkem ročně) pro poradenství k používání konzole a celkové strategii push, volitelné 30minutové týdenní schůzky k řešení cílů klíčových indikátorů výkonnosti a krátkodobých a dlouhodobých cílů aplikací/oznámení typu push.

2. Datové listy ochrany a zpracování údajů

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Datový list zpracování a ochrany údajů (označováno jako Datový list nebo Dodatek DPA) v odkazech níže poskytují další informace o ochraně údajů pro služby Cloud Services a volby týkající se typů Obsahu, které lze zpracovat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Dodatek DPA se uplatní, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR).

IBM Watson Campaign Automation Engage

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1412721510216>

IBM Watson Campaign Automation Social Audiences

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CF6D6EF01C9111E69AAAC4D0C72C126B>

3. Úrovně služby a Technická podpora

3.1 Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje Zákazníkovi pro dostupnost následující Dohodu o úrovni služeb (SLA). IBM uplatní nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service, jak je uvedeno v tabulce níže. Procento dostupnosti se vypočítá jako celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období. Definice Odstávky, proces uplatňování nároku a pokyny, jak kontaktovat IBM ohledně problémů s dostupností služby, jsou uvedeny na stránkách IBM v příručce Cloud Service Support Guide na adrese https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Dostupnosti služeb	Dobropis (% měsíčního registračního poplatku*)
Méně než 99,9 %	2 %
Méně než 99,0 %	5 %
Méně než 98,0 %	10 %

Dostupnosti služeb	Dobropis (% měsíčního registračního poplatku*)
Méně než 97,0 %	20 %

* Registrační poplatek je smluvní cena za měsíc, za který je uplatňován nárok.

3.2 Technická podpora

Informace o technické podpoře pro službu Cloud Service, včetně kontaktních údajů na podporu, úrovní závažnosti, hodin dostupnosti podpory, dob odezvy a dalších informací a procesů podpory, lze zjistit výběrem služby Cloud Service v příručce podpory IBM na adrese <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Poplatky

4.1 Metriky poplatků

Metriky poplatků za službu Cloud Service jsou uvedeny v Transakčním dokumentu.

Na tuto službu Cloud Service se uplatní následující metriky poplatků:

- Oprávněný uživatel je jedinečný uživatel, který má oprávnění pro přístup ke službám Cloud Services jakýmkoliv způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) libovolnými prostředky.
- Sjednaná služba je profesionální nebo školicí služba související se službami Cloud Services.
- Instance je každý přístup ke specifické konfiguraci služeb Cloud Services.
- Přístup je oprávnění pro přístup k funkčnosti služeb Cloud Services.
- Adresovatelné zařízení je zařízení, na němž je instalace aplikace, kterou může Cloud Service adresovat.
- Instance aplikace je kopie programu softwarové aplikace s jedinečným názvem, která je připojena ke službě Cloud Services nebo je touto službou řízena. Aplikace ve více prostředích (jako jsou testovací, vývojové, fázovací nebo produktivní prostředí) nebo vícečetné instance Aplikace v rámci jediného prostředí se považují za samostatné Instance aplikace.
- Digitální zpráva je elektronická komunikace, kterou spravují nebo zpracovávají služby Cloud Services.
- Událost je výskyt specifické události, která je zpracovávána nebo souvisí s použitím služeb Cloud Services. Při získávání oprávnění pro Události se jako Událost počítá následující:
 - Kontakt: Událost související se zasláním ID kontaktu prostřednictvím funkce Social Audiences na příslušnou sociální platformu.
- Identita je kombinací IP adresy nebo Domény používané ke zvýšení doručitelnosti e-mailů existujících v rámci služeb Cloud Service.
- Záznam databáze je kolekce polí v databázi souvisejících s jedním subjektem a přístupných jako jedna jednotka spravovaná nebo zpracováváná službami Cloud Service.
- Starší smlouva – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Metriky poplatků typu Legacy se týkají nabídek, které již IBM aktivně nenabízí. IBM však může, výhradně dle svého uvážení, souhlasit, že zvýší stávající počet oprávnění Zákazníka k užívání určitých verzí IBM SaaS na základě oprávnění typu Legacy ("Původní IBM SaaS"). Nabídky Legacy SaaS jsou v názvu IBM SaaS v Transakčním dokumentu označeny výrazem "Legacy". Na užívání všech Legacy SaaS Zákazníka se vztahují podmínky metriky poplatků uvedené ve smlouvě, v souladu s níž Zákazník původně získal oprávnění k užívání Legacy SaaS ("Původní smlouva"). Podmínky Původní smlouvy nesmí být za žádných okolností vykládány jako rozšíření oprávnění Zákazníka užívat Původní SaaS v rozsahu překračujícím rozsah uvedený v Transakčním dokumentu, a žádné jiné podmínky kromě podmínek specifikované metriky poplatků pro Původní SaaS nesmí být považovány za podmínky, jimiž se řídí užívání IBM SaaS.

4.2 Poplatky za vzdálené služby

Vzdálená služba končí 90 dní od nákupu, bez ohledu na to, zda byla vzdálená služba používána.

5. Dodatečné podmínky

Na Smlouvy o službě Cloud Service (nebo ekvivalentní smlouvy o základním cloudu) uzavřené před 1. lednem 2019 se vztahují podmínky dostupné na adrese <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Ověření

Zákazník i) povede a na vyžádání poskytne záznamy a výstupy ze systémových nástrojů v rozsahu přiměřeně potřebném pro IBM a jejího nezávislého auditora pro účely kontroly dodržování této Smlouvy ze strany Zákazníka a ii) neprodleně objedná a uhradí veškerá požadovaná oprávnění dle příslušné aktuální sazby IBM a uhradí i další poplatky a závazky stanovené na základě výsledků takového ověření, které IBM uvede na faktuře. Tyto povinnosti vzniklé v souvislosti s kontrolou dodržování podmínek jsou a budou účinné po dobu poskytování služby Cloud Service a ještě dva roky poté.

5.2 Aktivační software

Služba Cloud Service obsahuje následující Aktivační software:

- IBM Marketing Cloud – Mobile

5.3 Oznámení o kódu třetích osob

Služba Cloud Service zahrnuje následující software, který nesmí být použit pro nevhodné účely: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson a packtag.

5.4 Seznam kontaktů

Zákazník nebude se službou Cloud Service používat žádné seznamy kontaktů zahrnující osoby, které nedaly k zahrnutí na takový seznam pro účely příjmu sdělení konkrétně od Zákazníka souhlas, pokud Zákazník s těmito osobami nemá stávající obchodní či osobní vztah. Používání seznamů nebo dat generovaných prostřednictvím marketingových postupů dceřiných společností je ve všech případech výslovně zakázáno. Zákazník musí do každé zprávy zahrnout platný mechanismus odhlášení.

5.5 Zákaz dalšího prodeje

Zákazník nebude službu Cloud Service dále prodávat ani k ní neposkytne přístup třetím osobám (mimo zaměstnanců nebo smluvních partnerů pracujících jeho jménem) bez předchozího písemného souhlasu společnosti IBM.

5.6 Uchování dat

V rámci služby Cloud Service budou k dispozici specifické datové prvky služby Cloud Service: ("Doba uchování dat"):

- Databáze (seznam kontaktů) a šablony: 450 dní od posledního použití (aktivně využívané šablony a databáze jsou uchovávány bez omezení po dobu, po kterou je služba aktivní).
- Zprávy, doplňky používané ve zprávách (např. grafika, obrázky, dokumenty a šablony) a data o sledování kliknutí v e-mailu: 450 dní od data odeslání zprávy.
- Sledování webu pro známé nebo ověřené návštěvníky: 180 dní
- Sledování webu pro anonymní návštěvníky: 30 dní (záznamy mohou být převedeny na "známé", pokud bude během 30 dní zjištěna identita uživatele).
- Univerzální chování: 180 dní
- Email Insights: Období uchovávání dat odpovídá délce aktivní analytické kampaně Zákazníka.

Zákazník si může výchozí Období uchovávání dat upravit.

Tyto datové prvky mohou být ze sítě a systémů IBM odebrány po vypršení Doby uchování dat a IBM je oprávněna kdykoli zničit všechny kopie těchto datových prvků a ostatní související Data Zákazníka, a to 30 dní od ukončení nebo vypršení Období registrace. Zákazník si uchová záložní kopie veškerého Obsahu poskytovaného k použití v souvislosti se službou Cloud Service.

5.7 Verze v jiných jazycích než v angličtině

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že přístup k jakékoli verzi služby Cloud Service v jiném než anglickém jazyce a její používání může využívat funkce nezávislého technologického partnera, translations.com, pro účely překladu uživatelského rozhraní. Při použití verze služby Cloud Service v

jiném než anglickém jazyce může uživatelské rozhraní Cloud Service předávat data Zákazníka a obsah přístupný prostřednictvím uživatelského rozhraní Cloud Service nešifrovaně prostřednictvím systému translations.com vyhrazeným pro Cloud Service pro účely překladu uživatelského rozhraní na žádost Zákazníka.

5.8 Překročení limitů

Pokud skutečné užívání služby IBM SaaS Zákazníkem během období měření překročí oprávnění uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude Zákazníkovi takové překročení limitu vyfakturováno v souladu s ustanoveními Transakčního dokumentu.

Pro IBM SaaS s metrikou účtování Digitální zpráva bude IBM Zákazníkovi účtovat na základě vybrané fakturační frekvence pro objednávky Zákazníka s oprávněními Digitální zpráva. Skutečné využití bude měřeno, a pokud za maximálně 12 měsíčních období měření během Období registrace překročí celkový počet zpráv v rámci oprávnění, budou účtovány poplatky za překročení limitu.

Zákazníkovi bude IBM účtovat poplatky za překročení limitu za každý měsíc dodatečně, a to za sazbu uvedenou v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) po dosažení celkové výše. Tyto poplatky za překročení limitu jsou splatné společně se základním měsíčním poplatkem za oprávnění.

Pokud je Období registrace delší než dvanáct (12) měsíců, bude celkový počet oprávnění založen na dvanácti (12) měsíčních období měření. Celkový počet se po uplynutí 12. měsíčního období měření resetuje na nulu. Poplatky za překročení limitu za dalších 12 měsíčních období měření budou účtovány až poté, co skutečné využití zpráv překročí celkový počet zpráv v rámci oprávnění za všech dvanáct (12) měsíčních období měření.

V případě Zákazníků, kteří využívají období navýšení, se každé období považuje za období registrace a platí stejné principy.

Pokud je Období registrace kratší než 12 měsíců nebo v Období registrace zbývá méně než 12 měsíčních období měření, použije se pro celkový počet zpráv v rámci oprávnění počet měsíčních oprávnění, která v rámci registrace zůstala.

a. Příklad 1

Zákazník má Období registrace v délce dvanáct (12) měsíců a získal jeden milion Digitálních zpráv za měsíc.

Pokud Zákazník před koncem 12. měsíce Období registrace odešle více než dvanáct (12) milionů Digitálních zpráv, bude mu následující měsíc účtováno množství nad rámec limitu a veškeré používání v nadcházejících měsících bude účtováno dodatečně do konce Období registrace.

b. Příklad 2

Zákazník má Období registrace v délce tři (3) roky a získal jeden milion Digitálních zpráv za měsíc.

Pokud Zákazník před koncem prvního období 12 měsíců odešle více než dvanáct (12) milionů zpráv, bude mu následující měsíc účtováno množství nad rámec limitu a veškeré používání do konce 12měsíčního období. Na konci každého 12měsíčního období bude počet použití vynulován. Pokud Zákazník před koncem dalšího 12měsíčního období odešle více než dvanáct (12) milionů Digitálních zpráv, bude mu následující měsíc účtováno množství nad rámec limitu a veškeré používání v nadcházejících měsících bude účtováno dodatečně, dokud nebude počet použití vynulován, nebo do konce zbývajících Období registrace.

5.9 Starší nabídky

Následující nabídky SaaS typu Legacy jsou popsány v Původní smlouvě Zákazníka:

- Silverpop Agency Additional Environment
- Silverpop Agency DMP
- Silverpop Agency Gold Partner Program
- Silverpop Agency Gold Partner Program Renewal
- Silverpop Agency Renewal Fee
- Silverpop Engage

Tyto Podmínky specifické pro službu IBM SaaS se vztahují na následující služby IBM SaaS:

- IBM Silverpop Engage – Message
- IBM Silverpop Engage – Database
- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop WebEx Integration
- IBM Silverpop Citrix Integration
- IBM Silverpop Transact Magento
- IBM Silverpop CRM Integration
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
- IBM Silverpop Email Insights – Bronze
- IBM Silverpop Email Insights – Silver
- IBM Silverpop Email Insights – Gold
- IBM Silverpop Email Insights – Platinum
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens
- IBM Silverpop Additional IP Address
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services
- IBM Silverpop Partner Ongoing Services
- IBM Silverpop Engage Mobile
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Advisory Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Plus Services
- IBM Silverpop Agency Email Marketing Environment
- IBM Silverpop Agency Essential Program
- IBM Silverpop Agency Marketing Automation Environment
- IBM Silverpop Agency Premium Program
- IBM Silverpop Agency Transact SMTP
- IBM Silverpop Agency Transact XML
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Bronze
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Copper
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Gold

- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Platinum
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Silver
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Titanium
- IBM Silverpop Email Insights Titanium
- IBM Silverpop Microsoft CRM Integration
- IBM Silverpop Purchase Insights – Bronze
- IBM Silverpop Purchase Insights – Gold
- IBM Silverpop Purchase Insights – Platinum
- IBM Silverpop Purchase Insights – Silver
- IBM Silverpop Purchase Insights – Titanium
- IBM Silverpop Salesforce CRM Integration
- IBM Silverpop Salesforce Custom Object Sync
- IBM Silverpop Transact
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Bronze
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Gold
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Platinum
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Silver
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Titanium
- IBM Silverpop Premier Support
- IBM Silverpop Standard Support for Engage – Database
- IBM Silverpop Standard Support for Engage – Message
- IBM Silverpop Additional User Seats
- IBM Silverpop Agency Essential Environment
- IBM Silverpop Agency Gold Partner Program Renewal
- IBM Silverpop B2B Pack – Bronze
- IBM Silverpop B2B Pack – Gold
- IBM Silverpop B2B Pack – Platinum
- IBM Silverpop B2B Pack – Silver
- IBM Silverpop Engage
- IBM Silverpop Engage API
- IBM Silverpop EPiServer Integration
- IBM Silverpop Inbox Preview
- IBM Silverpop Inbox Preview Additional Org
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Bronze
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Silver
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Gold
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Platinum
- IBM Silverpop Survey
- IBM Silverpop Universal Behaviors – Mobile Connector
- IBM Silverpop Universal Behaviors – Standard
- IBM Silverpop Visitor Insight
- IBM Silverpop BazaarVoice Integration
- IBM Silverpop Magento Plugin
- IBM Silverpop Managed Services Hourly Minimum Commitment

- IBM Silverpop Account Manager – Hourly
- IBM Silverpop Client Services Mailing Minimum Commitment
- IBM Silverpop Custom Services Maintenance
- IBM Silverpop eMarketing Strategy Consultant Hours
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly Minimum Commitment
- IBM Silverpop Full Service Account Manager – Hours Minimum Commitment
- IBM Silverpop Mailing Campaign Rush Fee Overage per Hour
- IBM Silverpop Mailing Campaigns
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Per Mailing Additional Hours
- IBM Silverpop Managed Services – Hourly
- IBM Silverpop Managed Services – Rush Hourly
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly Minimum Commitment
- IBM Silverpop Product Consulting Hours
- IBM Silverpop Product Consulting Hours – Minimum Commitment
- IBM Silverpop Quarterly Reporting and Consultation
- IBM Silverpop Engage
- IBM Silverpop Inbox Previews
- IBM Silverpop Survey Respondents
- IBM Silverpop Account Manager – Hourly
- IBM Silverpop Client Services Mailing Execution Fee-Rush
- IBM Silverpop Client Services Mailing Minimum Commitment
- IBM Silverpop eMarketing Strategy Consultant Hours
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly
- IBM Silverpop Full Service Account Manager – Hours Minimum Commitment
- IBM Silverpop Mailing Campaign Rush Fee Overage per Hour
- IBM Silverpop Mailing Campaigns
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Per Mailing Additional Hours
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Rush Fee per Mailing
- IBM Silverpop Managed Services – Hourly
- IBM Silverpop Managed Services – Rush Hourly
- IBM Silverpop Managed Services – Urgent Hourly
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly
- IBM Silverpop Product Consulting Hours
- IBM Silverpop Quarterly Reporting and Consultation
- IBM Silverpop Visitor Insight Additional Lookups
- IBM Marketing Cloud Social Audiences

6. Přednostní podmínky

6.1 Využití údajů

Dále uvedené má přednost v případě rozporu s částí Ochrana obsahu a údajů v základních podmínkách služby Cloud Service mezi stranami: IBM nepoužije ani nesdělí výsledky pocházející z používání služby Cloud Service Zákazníkem, které jsou jedinečné vzhledem k vašemu Obsahu (Poznatky) nebo jinak identifikují Zákazníka. IBM je však oprávněna využít Obsah a další informace (s výjimkou Poznatků),

které vyplynou z Obsahu v průběhu poskytování předmětu služby Cloud Service, k odstranění osobních identifikátorů tak, aby již nadále nebylo možné osobní údaje přiřadit konkrétnímu jednotlivci bez uplatnění dalších informací. IBM použije tyto údaje pouze pro účely průzkumů, testování a vývoje nabídek.