

IBM Silverpop Engage

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud. Les bons de commande applicables contiennent les prix et les détails supplémentaires de la commande du Client.

1. Service Cloud

1.1 IBM Silverpop Engage

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 des e-mails, messages sociaux, Web et mobiles. IBM 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.

- I. 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 (5) domaines d'envoi, un (1) domaine hôte personnalisé et jusqu'à dix (10) environnements. Les clients s'engageant à envoyer plus de trois (3) millions de messages e-mail par an auront le droit de recevoir une adresse IP (Internet Protocol) dédiée.

1.2 Services Optionnels

1.2.1 IBM Silverpop Engage Transact

IBM Silverpop 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.

1.2.2 IBM Silverpop Multi-Factor Authentication

L'authentification multi-facteur IBM Silverpop 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.

1.2.3 IBM Silverpop Social Sign-in

La connexion unique via réseau social IBM Silverpop 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.

1.2.4 IBM Silverpop Inbox Monitoring

Le contrôle de boîte de réception IBM Silverpop 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.

1.2.5 IBM Silverpop Universal Behaviors

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. Voici les additifs à IBM Silverpop Universal Behaviors :

a. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History

L'historique de données supplémentaire IBM Silverpop Universal Behaviors 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.

b. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream

Le flux supplémentaire IBM Silverpop Universal Behaviors 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.

1.2.6 IBM Silverpop Mobile Connector

Le connecteur mobile IBM Silverpop 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.

1.2.7 IBM Silverpop Web Analytics Integration

L'analyse Web IBM Silverpop permet l'intégration entre Silverpop Engage (une Org) et l'un des systèmes d'analyse Web suivants : IBM Digital Analytics ou Adobe Omniture.

1.2.8 IBM Silverpop WebEx Integration

IBM Silverpop WebEx Integration fournit des fonctionnalités de produit Silverpop Engage pour une 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.

1.2.9 IBM Silverpop Citrix Integration

IBM Silverpop Citrix Integration fournit des fonctionnalités de produit Silverpop Engage pour utilisation avec une (1) 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.

1.2.10 IBM Silverpop Transact Magento Integration

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.

1.2.11 IBM Silverpop CRM Integration

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.

1.2.12 IBM Silverpop CRM Integration with Scribe

IBM Silverpop CRM Integration avec 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.

1.2.13 IBM Silverpop Additional IP Address

IBM Silverpop Additional IP Address est la redevance relative à une adresse IP additionnelle.

1.2.14 IBM Silverpop Email Insights

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.

- a. **Silverpop Email Insights Bronze** fournit jusqu'à 10 aperçus d'e-mail et 10 000 ouvertures d'e-mail par mois.
- b. **Silverpop Email Insights Silver** fournit jusqu'à 50 aperçus d'e-mail et 200 000 ouvertures d'e-mail par mois.
- c. **Silverpop Email Insights Gold** fournit jusqu'à 500 aperçus d'e-mail et 2 000 000 d'ouvertures d'e-mail par mois.
- d. **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.

1.2.15 IBM Silverpop Mobile Engage

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.

1.3 Services d'Accélération

1.3.1 IBM Silverpop Additional Domain Setup

Les services IBM Silverpop Additional Domain Setup et IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup mettent 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.

1.3.2 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.

1.3.3 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).

1.3.4 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.

1.3.5 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.

1.3.6 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 œuvre 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.

1.3.7 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 œuvre, 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.

1.3.8 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 œuvre, 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.

1.3.9 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 cinq (5) jours ouvrables pour les événements de mailing uniques standard. Certaines activités peuvent nécessiter des cycles de production plus longs. Ce service doit être utilisé dans les douze (12) mois suivant l'achat.

1.3.10 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 cinq (5) jours ouvrables pour les événements de mailing uniques standard. Certaines activités peuvent nécessiter des cycles de production plus longs. Ce service doit être utilisé dans les douze (12) mois suivant l'achat.

1.3.11 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 utilisé dans les six (6) mois suivant l'achat.

1.3.12 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 utilisé dans les douze (12) mois suivant l'achat.

1.3.13 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 utilisé dans les douze (12) mois suivant l'achat.

1.3.14 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 cinq (5) jours ouvrables pour les événements de mailing uniques standard. Certaines activités peuvent nécessiter des cycles de production plus longs. Ce service doit être utilisé dans les six (6) mois suivant l'achat.

1.3.15 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 cinq (5) jours ouvrables pour les événements de mailing uniques standard. Certaines activités peuvent nécessiter des cycles de production plus longs. Ce service doit être utilisé dans les douze (12) mois suivant l'achat.

1.3.16 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 cinq (5) jours ouvrables pour les événements de mailing uniques standard. Certaines activités peuvent nécessiter des cycles de production plus longs. Ce service doit être utilisé dans les douze (12) mois suivant l'achat.

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

Ce service fournit : (i) un appel de stratégie d'une (1) heure avec un spécialiste en délivrabilité, (ii) jusqu'à 25 heures de services à distance gérés sur une période de 30 jours pour exécuter la mise en œuvre d'une adresse IP unique utilisée par IBM Silverpop Engage, (iii) ainsi qu'une (1) heure d'appel de debriefing avec un spécialiste en délivrabilité. Jusqu'à deux (2) 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 œuvre d'adresse IP, dans la mesure où cela dépend de nombreux facteurs externes.

1.3.18 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 (1) 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 utilisé dans les 90 jours suivant l'achat.

1.3.19 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 (2) applications natives utilisant les services de notification Android ou iOS, jusqu'à une (1) heure de formation à la console à distance pour les distributeurs et de formation à l'implémentation pour les développeurs. Ce service doit être utilisé dans les 90 jours suivant l'achat.

1.3.20 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 (4) applications natives utilisant les services de notification Android ou iOS, jusqu'à deux (2) heures de services de stratégie de campagne Push Notification, jusqu'à un (1) support d'intégration de logiciel aux logiciels IBM ou tiers compatibles avec IBM Silverpop Engage Mobile. Ce service doit être utilisé dans les 90 jours suivant l'achat.

1.3.21 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 douze (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 quatre (4) heures par mois.

1.3.22 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 douze (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 sept (7) heures par mois.

1.3.23 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 douze (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 douze (12) heures par an.

1.3.24 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

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

1.3.25 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

Ce service fournit une combinaison des services suivants : jusqu'à 30 heures 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, au total cinq (5) heures par an de conseils sur l'utilisation de la console et la stratégie push globale.

1.3.26 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Ce service fournit une combinaison des services suivants : au total quarante (40) heures par an de question/réponse par e-mail ou par téléphone, jusqu'à quatre (4) cycles de test d'acceptation d'implémentation Push Notification par an, réponse prioritaire pour les tickets de support, au total deux (2) heures par an de conseils sur le marketing saisonnier, au total 10 heures 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.

2. Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA) et la ou les Fiches Techniques (désignées par fiche(s) technique(s) ou Annexe(s) DPA) dans les liens ci-dessous contiennent des informations additionnelles sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenus pouvant être traités, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Le DPA s'applique si et dans la mesure où le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (EU/2016/679) (RGPD) s'applique aux données à caractère personnel figurant dans le Contenu.

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. Niveaux de Service et Support Technique

3.1 Accord relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit au Client l'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité ci-dessous. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le pourcentage de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes d'indisponibilité du Service au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel. La définition de l'indisponibilité du Service, la procédure de réclamation et les moyens de contacter IBM concernant les problèmes de disponibilité de service figurent dans le guide de support de Services Cloud d'IBM à l'adresse https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilité	Crédit (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99,0 %	5 %
Inférieure à 98,0 %	10 %
Inférieure à 97,0 %	20 %

* La redevance d'abonnement est le prix contractuel pour le mois objet de la réclamation.

3.2 Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud, y compris les coordonnées des personnes à contacter, les niveaux de gravité, les heures de disponibilité, les temps de réponse ainsi que d'autres informations et processus relatifs au support technique sont disponibles en sélectionnant le Service Cloud dans le guide de support IBM disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Montant des redevances

4.1 Unités de mesure des redevances

Les unités de mesure des redevances du Service Cloud sont indiquées dans le Document de Transaction.

Les unités de redevances suivantes s'appliquent à ce Service Cloud :

- Un Utilisateur Autorisé est un utilisateur unique autorisé à accéder aux Services Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.
- Un Engagement est un service professionnel ou de formation relatif aux Services Cloud.
- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.

- Un Accès est le droit d'accès aux fonctionnalités des Services Cloud.
- Une Unité adressable est une unité sur laquelle chaque installation d'application est adressable par le Service Cloud.
- Une Instance d'Application est une copie du programme d'application logicielle portant un nom unique, qui est connecté aux Services Cloud ou géré par ces derniers. Une Application dans plusieurs environnements (tels que les environnements de test, de développement, de préproduction et de production) ou plusieurs instances d'une Application dans un même environnement sont considérées comme étant des Instances d'Application distinctes.
- Un Message Numérique est une communication électronique gérée ou traitée par les Services Cloud.
- Un Événement est une occurrence d'un événement caractéristique, qui est traitée par ou relative à l'utilisation des Services Cloud. Lors de l'acquisition des droits d'Événements, les éléments suivants doivent être considérés comme étant un Événement :
 - Un Contact représente l'Événement associé à l'envoi d'un identifiant de contact par le biais de la fonction Social Audiences à une plateforme sociale correspondante.
- Une Identité de Réputation est une combinaison d'une adresse IP ou d'un domaine utilisé pour améliorer la réception des e-mails qui existent dans les Services Cloud.
- 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 gérée ou traitée par les Services Cloud.
- Contrat Existant : unité de mesure par laquelle l'offre IBM SaaS peut être autorisée. Les types de mesure de redevance existants sont associés à des offres et ne sont plus commercialisés activement par IBM. Cependant, IBM peut, à sa seule et unique discrétion, accepter d'augmenter les droits d'utilisation existants du Client pour utiliser certaines versions de l'Offre IBM SaaS dans le cadre d'un type de droit d'utilisation existant (« Offre SaaS Existante »). Les Offres SaaS Existantes sont identifiées par la mention « Existant », dans le nom IBM SaaS d'un Document de Transaction. Le droit d'utilisation d'une Offre SaaS Existante par le Client est soumis aux modalités de mesure de redevance stipulées dans le contrat selon lesquelles le Client a initialement acquis la possibilité d'utiliser l'Offre SaaS Existante (ci-après « Contrat Existant »). Les dispositions du Contrat Existant ne seront en aucun cas interprétées comme étendant le droit d'utilisation de l'Offre SaaS Existante par le Client au-delà du montant indiqué dans un Document de Transaction et les dispositions autres que les modalités de mesure de redevance d'Offre SaaS Existante indiquées ne seront pas considérées comme régissant l'utilisation de l'Offre IBM SaaS.

4.2 Redevances des Services à Distance

Un service à distance arrive à expiration 90 jours suivant l'acquisition, que le service à distance ait été utilisé ou non.

5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1^e janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

5.1 Vérification

Le Client i) conservera, et fournira sur demande, des enregistrements et des sorties d'outils système, comme cela s'avère raisonnablement nécessaire pour permettre à IBM et son auditeur indépendant de vérifier le respect du Contrat par le Client, et ii) commandera et paiera dans les plus brefs délais tout droit d'utilisation requis aux prix en vigueur d'IBM, ainsi que toutes autres dépenses ou obligations déterminées par suite de ladite vérification, comme indiqué par IBM dans une facture. Ces obligations de vérification de la conformité demeurent en vigueur pendant toute la durée du Service Cloud et pendant les deux années suivantes.

5.2 Logiciel d'Activation

Le Service Cloud contient le Logiciel d'Activation suivant :

- IBM Marketing Cloud – Mobile

5.3 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.

5.4 Listes de Contacts

Le Client n'utilisera avec le Service Cloud aucune liste de contact 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.

5.5 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.

5.6 Conservation des Données

Des éléments de données spécifiques du Service Cloud seront disponibles dans le Service Cloud comme suit (ci-après la « Période de Conservation des Données ») :

- 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, matériel auxiliaire utilisé dans les messages (par exemple, graphiques, images, documents et modèles) et données de suivi de clic d'e-mail : 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 » si l'identité de l'utilisateur est connue dans les 30 jours).
- Universal Behaviors : 180 jours
- Email Insights : la Période de Conservation des Données s'aligne avec la durée de la campagne analytique active du Client.

Le Client peut ajuster les Périodes de Conservation des Données par défaut.

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.

5.7 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.

5.8 Dépassements

Si l'utilisation réelle de l'Offre IBM SaaS par le Client pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE »), le Client sera facturé pour l'excédent, comme stipulé dans le Document de Transaction.

Pour une Offre IBM SaaS 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 douze (12) mois, le nombre total de droits d'utilisation sera basé sur douze (12) périodes de mesure mensuelles. Le total agrégé sera remis à zéro après la 12ème période de mesure mensuelle. Les redevances pour dépassement des douze (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 douze (12) périodes de mesure mensuelles.

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.

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.

a. Exemple 1

Le Client dispose d'une Période d'Abonnement de douze (12) mois et a acquis un million de Messages numériques par mois.

Si le Client envoie plus de douze (12) millions de Messages numériques avant la fin de la Période d'Abonnement de douze (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 (3) ans et a acquis un million de Messages numériques par mois.

Si le Client envoie plus de douze (12) millions de messages avant la fin de la première période de douze (12) mois, il sera facturé le mois suivant pour la quantité excédentaire et toutes les utilisations jusqu'à la fin de la période de douze (12) mois. A la fin de chaque période de douze (12) mois, le décompte d'utilisation sera réinitialisé. Si le Client envoie plus de douze (12) millions de Messages numériques avant la fin de la prochaine période de douze (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.

5.9 Offres existantes

Les Offres SaaS Existantes suivantes sont décrites dans le Contrat Existant du Client :

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

Les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS s'appliquent aux Offres IBM SaaS suivantes :

- 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. Dispositions dérogatoires

6.1 Utilisation de Données

La disposition suivante prévaut sur toute disposition contraire dans la clause « Contenu et protection des données » des conditions cadre de Service Cloud entre les parties : IBM n'utilisera ou ne communiquera pas les résultats découlant de l'utilisation du Service Cloud par le Client qui sont exclusivement liés au Contenu (Observations) du Client ou qui identifient le Client de quelque autre manière. IBM peut cependant utiliser le Contenu et d'autres informations (sauf les Observations) issues du Contenu lors de la fourniture du Service Cloud après avoir supprimé les identifiants personnels de sorte que les données à caractère personnel ne puissent plus être attribuées à un individu en particulier sans l'utilisation d'informations supplémentaires. IBM utilisera de telles données uniquement à des fins de recherche, de test et de développement d'offres.