

### IBM Silverpop Engage

Nella presente Descrizione dei Servizi viene descritto il Servizio Cloud. I documenti di ordine applicabili forniscono prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del cliente.

#### 1. Servizio in Cloud

##### 1.1 IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage è una piattaforma di marketing digitale che supporta il marketing su tutti i canali e la gestione delle opportunità. Silverpop Engage utilizza i dati del Cliente ed i singoli comportamenti, raccolti da diverse fonti, per informare e gestire in tempo reale le interazioni personalizzate per conto del Cliente.

Un abbonamento IBM Silverpop Engage consente di accedere alle seguenti funzionalità:

- a. Creazione e distribuzione di messaggi: un editor basato sul web che consente agli utenti di creare e modificare i contenuti dei messaggi, e fornisce un accesso veloce e diretto alla traccia, alla personalizzazione ed ai contenuti dinamici dei link.
- b. Segmentazione avanzata: funzioni di segmentazione che consentono agli utenti di identificare i contatti sulla base dei dati riguardanti il loro comportamento, le loro preferenze e il loro profilo.
- c. Messaggistica Multi-Channel: invio di messaggistica integrata sulla campagna, attraverso diversi canali, quali e-mail, social network, web e dispositivi mobili. IBM Silverpop Engage include funzioni che assicurano l'integrazione dei punti di contatto del Cliente per permettere la trasmissione di un'esperienza coerente e personalizzata.
- d. Campagne automatizzate: utilizzo del software 'visual campaign builder' per la creazione di programmi di marketing, a partire da campagne con una semplice strategia a "goccia" fino a quelle complesse con svariati punti di contatto. Invia automaticamente i messaggi quando un'opportunità va in direzione di una determinata azione o ne effettua una, utilizzando campagne promozionali in base alla singola azione di ciascuna opportunità.
- e. Valutazione: classificazione dei clienti e di potenziali clienti in base a criteri di acquisto, caratteristiche socio-economiche e comportamenti quali le visite ai siti web, l'invio di moduli e l'interazione di messaggi o su componenti basati sul tempo quali la frequenza delle visite e la data dell'ultima visita. Quando i contatti raggiungono un determinato punteggio, le funzioni di automazione del marketing li instradano su percorsi appropriati.
- f. Tracciamento Web: consente di controllare come i contatti interagiscono online con il Cliente, ad esempio se utilizzano il computer, le chat dal vivo o i pulsanti dei social network, e utilizzare tali comportamenti per spostare un contatto in un programma di marketing o in un modello di valutazione comportamentale del Cliente.
- g. Pagine di destinazione e moduli web: progettazione e pubblicazione di pagine di destinazione e moduli web acquisendo le informazioni delle richieste che possono essere utilizzate per la creazione di pagine personalizzate.
- h. Reportistica: sono disponibili più di 80 report personalizzabili che coprono diversi canali di marketing, tra cui le campagne e-mail, i social network e i dispositivi mobili.
- i. Tabelle relazionali: memorizzano più linee di dati inerenti ad acquisti, partecipazione agli eventi, alle attività ed associano tali dati ad un singolo record, fornendo una vista olistica del Cliente. I dati raccolti possono essere utilizzati per interrogazioni e per la segmentazione, per il contenuto dinamico e per la personalizzazione dei messaggi.
- j. Gestione opportunità B2B: consente di gestire e valutare le opportunità, ed utilizza l'automazione per promuoverle e far sì che l'impegno del Cliente per il marketing venga massimizzato.
- k. Social: consente alle organizzazioni di condividere messaggi e-mail di marketing sui siti dei social network e di produrre report sui risultati, effettuare o pianificare post in concomitanza dell'invio di e-mail e di inserire un link in una pagina "invia ad un amico" oppure di inserire un modulo "invia ad un amico" nel corpo del messaggio.

- I. Application Programming Interface (API): la Suite di API di Silverpop Engage è accessibile tramite i protocolli REST, SOAP ed XML ed utilizza protocolli web (HTTP POST, HTTPS, FTP, SFTP) e formati file (XML, CSV, TSV, PSV) standard. Le richieste e le risposte in tempo reale vengono gestite tramite HTTP/HTTPS mentre i batch dei dati tramite FTP/SFTP.

Un abbonamento Silverpop Engage include 5 (cinque) domini di invio ed 1 (un) dominio host con marchio personalizzato e fino a 10 (dieci) ambienti. I Clienti con un impegno che prevede l'invio di più di 3 (tre) milioni di messaggi e-mail all'anno hanno diritto a ricevere un indirizzo IP (Internet protocol) dedicato.

## **1.2 Servizi Opzionali**

### **1.2.1 IBM Silverpop Engage Transact**

IBM Silverpop Engage Transact offre la possibilità di fornire messaggi transazionali in tempo reale, uno a uno, con marchio personalizzato, generati da trigger presenti nelle email, nei moduli web, nelle pagine di destinazione (landing page) o nelle televendite. IBM Marketing Cloud Transact è un'architettura di invio dedicata, progettata per le esigenze specifiche di messaggi transazionali o attivati da trigger come, ad esempio, ricevute, notifiche, avvisi, itinerari e così via. Può essere collegato ad un sistema in-house di messaggi di attivazione. Nel prodotto sono inclusi un indirizzo IP e un dominio personalizzato, il tracciamento dell'invio dei link e dei messaggi, la gestione dei messaggi rifiutati e delle risposte, il tracciamento riguardante la distribuzione, l'attività e le metriche di consegna dei messaggi.

I Clienti che sottoscrivono l'abbonamento a IBM Silverpop Engage – Database devono ottenere inoltre le titolarità per IBM Silverpop Transact for Engage – Database 1000 Digital Messages.

### **1.2.2 IBM Silverpop Multi-Factor Authentication**

IBM Silverpop Multi-Factor Authentication fornisce la funzionalità per supportare l'uso di un codice di autenticazione come requisito di accesso secondario, in aggiunta alla combinazione nome utente e password, per consentire l'accesso all'account Silverpop Engage attraverso il browser.

### **1.2.3 IBM Silverpop Social Sign-in**

IBM Silverpop Social Sign-in consente ad un'azienda di creare moduli web che offrono la registrazione tramite l'identità impostata su di un social network, invece della compilazione manuale dei campi del modulo. Social Sign-In si basa o integra la tecnologia di terze parti fornita da Janrain. L'utilizzo della tecnologia Social Sign-in è soggetto a termini, condizioni e disponibilità dei rispettivi social network, acceduti mediante l'utilizzo di Social Sign-In e della sottostante tecnologia Janrain.

### **1.2.4 IBM Silverpop Inbox Monitoring**

IBM Silverpop Inbox Monitoring Consente al Cliente di effettuare una misurazione generale del traffico della casella di posta verso i grandi ISP (Internet Service Provider) e gli Inbox Provider in più regioni.

### **1.2.5 IBM Silverpop Universal Behaviors**

IBM Silverpop Universal Behaviors fornisce l'integrazione a livello di eventi tra Silverpop Engage e le applicazioni con altre tecnologie. I dati e gli eventi caratteriali raccolti da queste applicazioni possono essere memorizzati in Silverpop Engage e sfruttati da funzioni quali programmi, valutazioni e query. Sono inclusi il supporto delle integrazioni con i prodotti IBM esistenti, tre flussi di dati per ulteriori integrazioni e 180 giorni di memorizzazione dati. Di seguito sono riportati gli add-on per IBM Silverpop Universal Behaviors:

#### **a. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History**

IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History fornisce 180 giorni aggiuntivi di memorizzazione dei dati degli eventi di IBM Silverpop Universal Behaviors. Si tratta di un componente aggiuntivo di IBM Silverpop Universal Behaviors per i Clienti che richiedono una memorizzazione dei dati superiore ai 180 giorni standard previsti da Universal Behaviors.

#### **b. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream**

IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream fornisce un flusso di dati aggiuntivo per IBM Silverpop Universal Behaviors. Questa offerta è rivolta ai Clienti che necessitano di un flusso di dati aggiuntivo oltre ai flussi di dati illimitati del prodotto integrato IBM e a tre flussi di dati aggiuntivi di terze parti o flussi di dati personalizzati disponibili con la licenza base di IBM Silverpop Universal Behaviors.

### **1.2.6 IBM Silverpop Mobile Connector**

IBM Silverpop Mobile Connector fornisce l'integrazione a livello di sistema tra Silverpop Engage e l'applicazione mobile del Cliente. L'integrazione consente di memorizzare all'interno di Silverpop Engage i dati raccolti dall'applicazione per dispositivi mobili e accessibili/utilizzati dalle funzionalità Engage come i programmi e le query, e di utilizzare i dati di Silverpop Engage all'interno dell'applicazione mobile.

### **1.2.7 IBM Silverpop Web Analytics Integration**

IBM Silverpop Web Analytics Integrations fornisce l'integrazione tra Silverpop Engage (una Org) ed uno dei seguenti sistemi analitici web: IBM Digital Analytics o Adobe Omniture.

### **1.2.8 IBM Silverpop WebEx Integration**

IBM Silverpop WebEx Integration fornisce la funzionalità del prodotto Silverpop Engage da utilizzare con un'istanza di Cisco WebEx. Questa integrazione importa ogni giorno la sessione di partecipanti e i dati del profilo in una Tabella Relazionale di Silverpop Engage. Il Cliente deve acquistare del traffico della.

### **1.2.9 IBM Silverpop Citrix Integration**

IBM Silverpop WebEx Integration fornisce la funzionalità del prodotto Silverpop Engage da utilizzare con 1 (una) istanza dei prodotti Citrix GoToWebinar, GoToMeeting o GoToTraining. Questa integrazione importa ogni giorno la sessione di partecipanti e i dati del profilo in una Tabella Relazionale di Silverpop Engage. Il Cliente deve acquistare separatamente le rispettive licenze Citrix.

### **1.2.10 IBM Silverpop Transact Magento Integration**

IBM Silverpop Transact Magento Integration consente di instradare le relative email transazionali, generate da un'istanza di Magento tramite il servizio email transazionale Silverpop Transact. È richiesta inoltre una licenza per Magento che il Cliente deve acquistare separatamente dal fornitore.

### **1.2.11 IBM Silverpop CRM Integration**

IBM Silverpop CRM Integration consente al Cliente di stabilire una sincronizzazione dei dati tra determinati sistemi CRM (customer relationship management) disponibili commercialmente come, ad esempio, Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM e Silverpop Engage. L'integrazione è limitata ad un'istanza del sistema CRM e ad un database Silverpop Engage. Questa offerta non include l'integrazione con Scribe. Se questo tipo di integrazione è necessaria, utilizzare l'offerta IBM Silverpop CRM Integration with Scribe.

### **1.2.12 IBM Silverpop CRM Integration with Scribe**

IBM Silverpop CRM Integration with Scribe consente al Cliente di stabilire una sincronizzazione dei dati tra determinati sistemi CRM (customer relationship management) disponibili commercialmente e Silverpop Engage. L'integrazione è limitata ad un'istanza del sistema CRM e ad un database Silverpop Engage. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe si basa o integra la tecnologia di terze parti fornita da Scribe.

### **1.2.13 IBM Silverpop Additional IP Address**

IBM Silverpop Additional IP Address è il costo di un ulteriore indirizzo IP.

### **1.2.14 IBM Silverpop Email Insights**

IBM Silverpop Email Insights consente al Cliente di visualizzare in anteprima l'aspetto e le funzionalità della posta su molteplici client di posta elettronica (inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo Gmail, Outlook, iPhone e Android), tenere traccia dell'utilizzo del client di posta elettronica attraverso le mailing list contribuendo ad ottimizzare i programmi di posta elettronica in base agli specifici dispositivi ed ai client di posta elettronica utilizzati dai clienti, determinare il dispositivo preferito di ciascuno specifico destinatario di email e inviare contenuti mirati sulla base di questa preferenza, nonché aggiornare automaticamente i record a livello dei destinatari con ulteriori dati quali la geo-localizzazione, il tempo medio di impegno e il client di posta elettronica o dispositivo preferito. L'"apertura di una email" viene registrata ogni volta che il destinatario di un'email riceve una email dal Cliente e il destinatario dell'email la apre. L'"anteprima di una email" viene registrata ogni volta che il Cliente invia un modello di email a questa funzionalità per visualizzarne l'anteprima. Email Insights include i componenti tecnologici forniti da Litmus.

- a. **Silverpop Email Insights Bronze** fornisce fino a 10 anteprime di email e consente di aprire 10.000 di e-mail al mese.

- b. **Silverpop Email Insights Silver** fornisce fino a 50 anteprime di email e consente di aprire 200.000 di email al mese.
- c. **Silverpop Email Insights Gold** fornisce fino a 500 anteprime di email e consente di aprire 2.000.000 di email al mese.
- d. **Silverpop Email Insights Platinum** fornisce fino a 1.000 anteprime di email e consente di aprire 5.000.000 di email al mese.

Inoltre, se le esigenze del Cliente superano il numero di anteprime di email o il numero di e-mail da aprire fornito con il pacchetto che il Cliente ha acquistato, il Cliente può aumentare la quantità per cui è autorizzato acquistando le offerte IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview o IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens, quando applicabile.

### **1.2.15 IBM Silverpop Mobile Engage**

IBM Silverpop Mobile Engage consente al Cliente di raccogliere i dati dalle applicazioni del proprio smartphone e inviare le notifiche push (inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, iPhone, iPad e Android). La funzionalità include la capacità di inviare notifiche push personalizzate con azioni che gestiscono le attività con l'applicazione per smartphone del Cliente. Viene fornito un SDK che consente all'applicazione di inviare le notifiche, registrare il dispositivo e inviare gli eventi a Silverpop.

## **1.3 Servizi di accelerazione**

### **1.3.1 Setup di IBM Silverpop Additional Domain**

Setup di IBM Silverpop Additional Domain e di IBM Silverpop Additional Domain On Demand

Questi servizi aggiornano l'ambiente del Servizio Cloud affinché questo utilizzi un'ulteriore Identità Accreditata in aggiunta a quelle fornite con IBM Silverpop Engage.

### **1.3.2 Setup di IBM Silverpop CRM Integration**

Questo servizio aggiorna l'ambiente del Servizio Cloud integrando un'istanza di una specifica istanza CRM con un singolo database Silverpop Engage.

### **1.3.3 Setup di IBM Silverpop Additional Environment e Setup On Demand di IBM Silverpop Additional Environment**

Questo servizio fornisce ai clienti un'ulteriore organizzazione Silverpop Engage (il setup di un ambiente indipendente su Engage, di solito per aggiungere un'ulteriore società o reparto).

### **1.3.4 IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services**

IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services è una combinazione di assistenza del processo di provisioning e la consulenza di prodotto che è stata progettata per consentire agli utenti di configurare e utilizzare IBM Silverpop Engage. Questo servizio fornito in remoto offre fino a 15 ore ed è richiesto con un abbonamento iniziale all'offerta IBM Silverpop Engage. Un consulente di servizi di 'onboarding' viene assegnato per guidare i clienti attraverso il processo di 'onboarding' che viene fornito attraverso una serie di riunioni in remoto e sessioni di formazione registrate basate su web. I servizi di 'onboarding' includono l'assistenza del processo di provisioning, la configurazione e il setup, la consulenza sul prodotto e D & R.

### **1.3.5 IBM Silverpop Engage Onboarding Services**

IBM Silverpop Engage Onboarding Services è una combinazione di assistenza del processo di provisioning e la consulenza di prodotto che è stata progettata per consentire agli utenti di configurare e utilizzare IBM Silverpop Engage. Questo servizio fornito in remoto offre fino a 30 ore ed è richiesto con un abbonamento iniziale all'offerta IBM Silverpop Engage. Un consulente di servizi di 'onboarding' viene assegnato per guidare i clienti attraverso il processo di 'onboarding' che viene fornito attraverso una serie di riunioni in remoto e sessioni di formazione registrate basate su web. I servizi di 'onboarding' includono l'assistenza del processo di provisioning, la configurazione e il setup, la consulenza sul prodotto e D & R.

### **1.3.6 IBM Silverpop Engage Mobile Onboarding**

Silverpop Engage Mobile Onboarding Services è un'offerta opzionale per gli abbonati Silverpop Engage che scelgono di trarre vantaggio dalla funzionalità Mobile Push. Questa offerta fornisce fino a 35 (trentacinque) ore di servizi in remoto che comprendono attività quali il setup, la consulenza, l'implementazione iniziale delle notifiche push e il test di accettazione. Questo servizio di 'onboarding' è disponibile anche per gli abbonati di IBM Marketing Cloud Standard e IBM Marketing Cloud B2B Standard.

### **1.3.7 Setup di IBM Silverpop Fast Start Setup**

Questo servizio fornisce fino a 15 ore di consulenza in remoto sul prodotto per il Cliente acquisito di Silverpop Engage. Fornisce il setup iniziale e una guida ampliata per la formazione, con incontri pianificati su diversi argomenti come ad esempio: il provisioning, la distribuzione e l'incremento graduale degli invii di e-mail ("ramp-up"), il carico iniziale di dati, la gestione della posta, i report pronti all'uso e l'abilitazione di ulteriori funzionalità avanzate di Silverpop Engage, per soddisfare al meglio le esigenze del Cliente. Le ore devono essere utilizzate entro i primi 90 giorni dal setup iniziale dell'ambiente Silverpop.

### **1.3.8 Setup di IBM Silverpop Fast Start Enterprise**

Questo servizio fornisce fino a 30 ore di consulenza in remoto sul prodotto per il Cliente acquisito di Silverpop Engage. Fornisce il setup iniziale e una guida ampliata per la formazione, con incontri pianificati su diversi argomenti come ad esempio: il provisioning, la distribuzione e l'incremento graduale degli invii di e-mail ("ramp-up"), il carico iniziale di dati, la gestione della posta, i report pronti all'uso e l'abilitazione di ulteriori funzionalità avanzate di Silverpop Engage, per soddisfare al meglio le esigenze del Cliente. Le ore del programma devono essere utilizzate entro i primi 90 giorni dal setup iniziale dell'ambiente Silverpop.

### **1.3.9 Setup di IBM Silverpop Customer Enablement**

Questo servizio fornisce fino a 300 ore di consulenza in remoto sul prodotto e di tipo tecnico, le procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato della soluzione IBM Silverpop Engage. Si affronteranno argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto, come concordato con il Cliente. Questo servizio fornisce 50 ore aggiuntive di servizi gestiti in remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna standard di Silverpop per i servizi gestiti è di 5 (cinque) giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 (dodici) mesi dall'acquisto.

### **1.3.10 Setup di IBM Silverpop Managed Enablement**

Questo servizio fornisce fino a 150 ore di consulenza in remoto sul prodotto e di tipo tecnico, le procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato di IBM Silverpop Engage. Si affronteranno argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto, come concordato con il Cliente. Questo servizio fornisce 250 ore aggiuntive di servizi gestiti in remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna standard di Silverpop per i servizi gestiti è di 5 (cinque) giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 (dodici) mesi dall'acquisto.

### **1.3.11 Setup di IBM Silverpop Product Consulting – Bronze**

Questo servizio fornisce fino a 75 ore di consulenza in remoto sul prodotto e di tipo tecnico, le procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato di IBM Silverpop Engage. Si potranno trattare argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto come concordato con il Cliente. Questo servizio deve essere utilizzato entro 6 (sei) mesi dall'acquisto.

### **1.3.12 Setup di IBM Silverpop Product Consulting – Silver**

Questo servizio fornisce fino a 175 ore di consulenza in remoto sul prodotto e di tipo tecnico, le procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato di IBM Silverpop Engage. Si potranno trattare argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto come concordato con il Cliente. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 (dodici) mesi dall'acquisto.

### **1.3.13 Setup di IBM Silverpop Product Consulting – Gold**

Questo servizio fornisce fino a 300 ore di consulenza in remoto sul prodotto e di tipo tecnico, le procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato di Silverpop Engage. Si potranno trattare argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto come concordato con il Cliente. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 (dodici) mesi dall'acquisto.

### **1.3.14 Setup di IBM Silverpop Managed Services – Bronze**

Questo servizio fornisce fino a 50 ore di servizi gestiti forniti in remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna standard di Silverpop per i servizi gestiti è di 5 (cinque) giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 6 (sei) mesi dall'acquisto.

### **1.3.15 Setup di IBM Silverpop Managed Services – Silver**

Questo servizio fornisce fino a 150 ore di servizi gestiti forniti in remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna standard di Silverpop per i servizi gestiti è di 5 (cinque) giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 (dodici) mesi dall'acquisto.

### **1.3.16 Setup di IBM Silverpop Managed Services – Gold**

Questo servizio fornisce fino a 250 ore di servizi gestiti forniti in remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna standard di Silverpop per i servizi gestiti è di 5 (cinque) giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 (dodici) mesi dall'acquisto.

### **1.3.17 Setup di IBM Silverpop IP Reputation Warm Up e IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand**

Questo servizio fornisce: (i) una chiamata di strategia con un esperto di posizionamento della durata di 1 (una) ora, (ii) fino a 25 ore di servizi forniti da remoto, in un periodo di 30 giorni, per eseguire l'incremento graduale del traffico ("ramp-up") di un singolo indirizzo IP utilizzato da IBM Silverpop Engage e (iii) una chiamata di debriefing con un esperto di posizionamento della durata di 1 (una) ora. Sono previste fino a 2 (due) e-mail non critiche e non sensibili all'orario, allo scopo di incrementare la reputazione (è necessario l'utilizzo di contenuto di gestione della posta adatto all'HTML autosufficiente). Questo servizio non garantisce l'inserimento nella white list o il ramp-up dell'indirizzo IP, poiché ciò dipende da molti fattori esterni.

### **1.3.18 IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services**

Questo servizio prevede fino a 15 ore di consulenza sul prodotto fornita in remoto, incluso: il provisioning dell'account del dispositivo mobile; la formazione sulle funzionalità dei dispositivi mobili per i commerciali; fino a 1 (una) ora di formazione sull'implementazione per gli sviluppatori; Domande&Risposte in base al prodotto tramite email, telefono o riunioni. Questo servizio deve essere utilizzato entro 90 giorni dall'acquisto.

### **1.3.19 IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services**

Questo servizio offre una combinazione dei seguenti servizi: fino a 20 ore di domande e risposte tramite email o telefono, un ciclo di test iniziale per l'accettazione dell'implementazione delle notifiche push su una delle 2 (due) applicazioni native che utilizzano i servizi di notifica Android o iOS, fino ad un massimo di 1 (una) ora di formazione tramite console remota per i rivenditori e la formazione sull'implementazione per gli sviluppatori. Questo servizio deve essere utilizzato entro 90 giorni dall'acquisto.

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

Questo servizio offre una combinazione dei seguenti servizi: fino ad un massimo di 30 ore di domande e risposte tramite email o telefono, riunioni opzionali settimanali di 30 minuti, un ciclo di test iniziale per l'accettazione dell'implementazione delle notifiche push su una delle 4 (quattro) applicazioni native che

utilizzano i servizi di notifica Android o iOS, fino ad un massimo di 2 (due) ore di servizi sulla strategia delle campagne di notifiche push, fino ad 1 (una) ora di supporto per l'integrazione del software con il software IBM o di terzi compatibile con IBM Silverpop Engage Mobile. Questo servizio deve essere utilizzato entro 90 giorni dall'acquisto.

#### **1.3.21 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services**

Questo servizio è rivolto ai Clienti self-service nei mercati emergenti o mid-market che intendono stabilire basi e procedure solide. Questa offerta è un programma di 12 (dodici) mesi che funziona con un consulente Silverpop. Non è pensato per il lavoro progettuale ma come orientamento strutturato continuativo facilitato da un consulente Silverpop. Il servizio ha una durata massima di 4 (quattro) ore al mese.

#### **1.3.22 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services**

Questo servizio è rivolto ai Clienti self-service nei mercati emergenti o mid-market che intendono accelerare le proprie capacità e competenze di email marketing. Questa offerta è un programma di 12 (dodici) mesi che funziona con un consulente Silverpop. Non è pensato per il lavoro progettuale ma come linee guida e servizi di formazione continuativi e strutturati, facilitati da un consulente Silverpop. Il servizio ha una durata massima di 7 (sette) ore al mese.

#### **1.3.23 IBM Silverpop Partner Ongoing Services**

Questo servizio sarà eseguito da un consulente Silverpop per abilitare i partner. L'intento è quello di fornire le linee guida del prodotto che consentiranno di accelerare l'adozione delle funzionalità e procedure di automazione del marketing. Questa offerta è un programma di 12 (dodici) mesi che include le ore assegnate per fornire assistenza ai partner sui progetti del Cliente. Non è pensato per il lavoro progettuale ma come linee guida e servizi di formazione continuativi e strutturati, facilitati da un consulente Silverpop. Il servizio ha una durata massima di 12 (dodici) ore al mese.

#### **1.3.24 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services**

Questo servizio fornisce fino a 15 ore totali all'anno di domande e risposte tramite email o telefono.

#### **1.3.25 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services**

Questo servizio offre una combinazione dei seguenti servizi: fino a 30 ore totali all'anno di domande e risposte tramite email o telefono, fino a 2 (due) ore di cicli di test all'anno per l'accettazione dell'implementazione delle notifiche push, fino a 5 (cinque) ore totali all'anno per istruzioni sull'utilizzo della console e sulla strategia push complessiva.

#### **1.3.26 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services**

Questo servizio offre una combinazione dei seguenti servizi: fino a 40 ore totali all'anno per domande e risposte tramite email o telefono, fino a 4 (quattro) ore di cicli di test all'anno per l'accettazione dell'implementazione delle notifiche push, risposte alle priorità dei ticket di assistenza, fino ad un massimo di 2 (due) ore totali all'anno di supporto per consigli sul marketing stagionale, fino a 10 ore totali all'anno per istruzioni sull'utilizzo della console e sulla strategia push complessiva, riunioni settimanali opzionali di 30 minuti per l'orientamento sugli indicatori chiave delle prestazioni e sugli obiettivi di breve e lungo periodo delle applicazioni/notifiche push.

## **2. Specifiche Tecniche per il Trattamento e la Protezione**

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (Data Processing Addendum o DPA) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (denominato anche Data Sheet o Appendice DPA) nei seguenti link forniscono ulteriori informazioni sulla protezione dei dati per i Servizi Cloud e per le opzioni relative ai tipi di Contenuto che potrebbe essere trattato, per le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Il DPA si applica qualora, e nella misura in cui, il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation, EU/2016/679, GDPR) si applica ai dati personali presenti nel Contenuto.

#### **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. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico

#### 3.1 Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce al Cliente il seguente Service Level Agreement ("SLA"). IBM applicherà il Rimborso più elevato applicabile sulla base della disponibilità cumulativa del Servizio Cloud raggiunta, come mostrato nella tabella seguente. La percentuale di disponibilità, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti di Inattività del Servizio nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale. La definizione di Inattività del Servizio, il processo di reclamo e le modalità per contattare IBM in relazione ai problemi di disponibilità del servizio sono riportati nel manuale di supporto al Servizio Cloud di IBM all'indirizzo [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Disponibilità	Credito (% della quota di abbonamento mensile*)
Meno del 99,9%	2%
Inferiore al 99,0%	5%
Inferiore al 98,0%	10%
Inferiore al 97,0%	20%

\* La quota di abbonamento rappresenta il prezzo contrattuale per il mese soggetto al reclamo.

#### 3.2 Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud, inclusi i dettagli di contatto di assistenza, i livelli di gravità, le ore di disponibilità del supporto, i tempi di risposta e altre informazioni e processi relativi al supporto, possono essere consultati selezionando il Servizio Cloud nella guida di supporto IBM disponibile alla pagina <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

### 4. Corrispettivi

#### 4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Le metriche dei corrispettivi per il Servizio Cloud sono specificate nel Documento d'Ordine.

Al presente Servizio Cloud si applica il seguente calcolo dei corrispettivi:

- Un Utente Autorizzato è una persona specifica cui è stato fornito l'accesso ai Servizi Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) con qualsiasi mezzo.
- Per Impegno si intende un servizio professionale o di formazione correlato ai Servizi Cloud.
- Per Istanza si intende ogni accesso ad una configurazione specifica dei Servizi Cloud.
- "Accesso" rappresenta il diritto di accedere alle funzionalità del Servizio Cloud.
- Per Dispositivo Indirizzabile si intende un dispositivo in cui ciascuna installazione di un'applicazione può essere gestita mediante il Servizio Cloud.
- Un'Istanza dell'Applicazione è una copia di un programma applicativo con un nome univoco collegata o gestita dai Servizi Cloud. Un'Applicazione presente in più ambienti (quali l'ambiente di test, sviluppo, staging o produzione) o più istanze di un'Applicazione all'interno di un singolo ambiente sono considerate come Istanze separate di un'Applicazione.
- Messaggio Elettronico è una comunicazione elettronica gestita o elaborata dai Servizi Cloud.
- Un Evento rappresenta il verificarsi di un evento specifico che viene elaborato o relativo all'utilizzo dei Servizi Cloud. Quando si acquisiscono le titolarità "Evento", quanto di seguito specificato deve essere conteggiato come un Evento:
  - Contatto: evento associato all'invio di un ID contatto con la funzionalità 'Social Audiences' ad una piattaforma social corrispondente.



- Per Identità Accreditata si intende una combinazione di indirizzo IP o Dominio utilizzato per migliorare la distribuzione di e-mail presenti nei Servizi Cloud.
- Un Record di database è costituito da un insieme di campi all'interno di un database, correlati ad una singola entità ed accessibili come una singola unità gestita o elaborata dai Servizi Cloud.
- Contratto di Legacy è un'unità di misura che consente di autorizzare IBM SaaS. Tipologie di calcolo dei corrispettivi preesistenti (Legacy) che non vengono più utilizzate da IBM. Tuttavia, IBM, a sua unica ed esclusiva discrezione, può accettare di incrementare le attuali titolarità del Cliente per utilizzare determinate versioni di IBM SaaS in base al tipo di titolarità Legacy ("Legacy SaaS"). Le offerte Legacy SaaS sono contrassegnate dall'indicazione "Legacy" nel nome IBM SaaS, all'interno di un Documento d'Ordine. La titolarità del Cliente per l'offerta Legacy SaaS è soggetta alle condizioni del calcolo dei corrispettivi specificate nell'accordo, in base al quale il Cliente ha originariamente acquistato la capacità di utilizzare i servizi Legacy SaaS ("Accordo Legacy"). In nessuna circostanza le condizioni dell'Accordo Legacy saranno interpretate per estendere il diritto del Cliente di utilizzare i servizi Legacy SaaS oltre la quantità specificata in un Documento d'Ordine, né le condizioni diverse da quelle del calcolo dei corrispettivi Legacy SaaS specificate saranno ritenute disposizioni disciplinanti per l'utilizzo dell'offerta IBM SaaS.

## 4.2 Corrispettivi per i Servizi in Remoto

Un Servizio in Remoto scade 90 dopo l'acquisto, indipendentemente dal fatto che il servizio in remoto sia stato utilizzato.

## 5. Ulteriori condizioni

Agli Accordi per i Servizi Cloud (o agli accordi equivalenti per il cloud di base), stipulati prima del 1 gennaio 2019, si applicano le condizioni riportate alla pagina web <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Verifica

Il Cliente provvederà a i) mantenere e fornire su richiesta le registrazioni e l'output degli strumenti di sistema, come ragionevolmente richiesto da IBM e dai suoi revisori esterni, per verificare la conformità del Cliente alle condizioni del presente Accordo, e ii) richiedere tempestivamente a IBM, tramite un nuovo ordine, gli eventuali ulteriori diritti di utilizzo, pagare i corrispettivi aggiuntivi in base alle tariffe applicate da IBM al momento, assumendosi tutte le responsabilità determinate in seguito a tali controlli, come specificato da IBM nella fattura. Questi obblighi di verifica della conformità restano validi per la durata del Servizio Cloud e per i due anni successivi.

### 5.2 Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)

Il Servizio Cloud contiene il seguente Software di Abilitazione:

- IBM Marketing Cloud – Mobile

### 5.3 Avvisi relativi ai codici di Terze Parti

Questi Servizi Cloud contengono il seguente software che non può essere utilizzato per intenti criminosi: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson, e packtag.

### 5.4 Elenco dei contatti

Il Cliente non utilizzerà con il Servizio Cloud alcun elenco dei contatti che contenga persone a cui non è stato concesso di essere incluse in tale elenco allo scopo di ricevere le comunicazioni da parte del Cliente, a meno che il Cliente non abbia in corso rapporti commerciali o relazioni personali con tali persone. L'utilizzo di elenchi o di dati generati tramite le procedure di marketing delle consociate, in tutti i casi, è espressamente vietato. Al Cliente viene richiesto di inserire un meccanismo valido di recesso in ciascun messaggio.

### 5.5 Divieto di rivendita

Il Cliente non potrà rivendere o fornire l'accesso al Servizio Cloud a terze parti (che non siano i dipendenti o i fornitori che lavorano per conto del Cliente) senza una precedente autorizzazione scritta da parte di IBM.

## 5.6 Conservazione dei Dati

All'interno del Servizio Cloud è necessario che alcuni elementi di dati specifici del Servizio Cloud siano resi disponibili come segue ("Periodo di Conservazione dei Dati"):

- Database (elenchi dei contatti) e modelli: 450 giorni dall'ultima volta in cui sono stati utilizzati (database e modelli utilizzati attivamente vengono conservati a tempo indeterminato mentre il servizio è attivo).
- Messaggi, documentazione accessoria utilizzata nei messaggi (ad esempio, grafici, immagini, documenti e modelli) e dati di tracciamento clic delle email: 450 giorni dalla data in cui il messaggio viene inviato.
- Tracciamento web per visitatori conosciuti o autenticati: 180 giorni
- Tracciamento web per visitatori anonimi: 30 giorni (i record possono essere convertiti in "conosciuto" se l'identità dell'utente diventa conosciuta entro 30 giorni).
- Comportamenti universali: 180 giorni
- Email Insights: il Periodo di conservazione dei dati si allinea con la lunghezza della campagna analitica attiva del Cliente.

Il Cliente può regolare i periodi di conservazione dei dati predefiniti.

Tali elementi di dati possono essere rimossi dalla rete e dai sistemi IBM alla scadenza del Periodo di Conservazione dei Dati e, in qualsiasi caso, IBM potrà distruggere tutte le copie di tali elementi di dati e qualsiasi altro dato riguardante il Cliente, 30 giorni dopo la cessazione o scadenza del Periodo di Abbonamento. Il Cliente conserverà le copie di backup di tutto il Contenuto fornito per essere utilizzato in relazione al Servizio Cloud.

## 5.7 Versioni non in lingua inglese

Il Cliente comprende e accetta che al fine di accedere e utilizzare qualsiasi versione non in lingua inglese del Servizio Cloud, il Servizio Cloud potrà utilizzare la funzionalità di un partner tecnologico terzo, translations.com, al fine di tradurre l'interfaccia utente. Quando si utilizza qualsiasi versione non in lingua inglese del Servizio Cloud, l'interfaccia utente del Servizio Cloud può passare i dati del Cliente e qualsiasi contenuto accessibile attraverso l'interfaccia utente del Servizio Cloud decriptato tramite i sistemi translations.com dedicati al Servizio Cloud per lo scopo di tradurre l'interfaccia utente su richiesta del Cliente.

## 5.8 Eccedenze

Se l'utilizzo effettivo dei servizi IBM SaaS da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato nella PoE nella PoE, al Cliente verrà fatturato mensilmente un sovrapprezzo, calcolato applicando la tariffa specificata nel Documento d'Ordine.

Per un'offerta IBM SaaS che utilizza il calcolo dei corrispettivi dei Messaggi Elettronici, IBM emetterà fattura al Cliente in base alla frequenza di fatturazione selezionata dal Cliente per le titolarità di Messaggio Elettronico ordinate dal Cliente. L'utilizzo effettivo sarà misurato e i corrispettivi di sovrapprezzo saranno esigibili qualora l'utilizzo effettivo dei messaggi superasse il numero totale dei messaggi autorizzati aggregati per un massimo di 12 periodi di misurazione mensili durante il Periodo di Abbonamento.

Il Cliente dovrà corrispondere l'ammontare della fattura posticipata a scadenza mensile per i corrispettivi di sovrapprezzo, in base alla tariffa di sovrapprezzo specificata nella PoE, dopo che è stato raggiunto l'aggregato totale. Tali corrispettivi di sovrapprezzo saranno esigibili in base ai corrispettivi mensili della titolarità.

Se il Periodo di Abbonamento è superiore a 12 (dodici) mesi, il totale aggregato del numero di titolarità sarà calcolato su 12 (dodici) periodi di misurazione mensili. Il totale aggregato sarà reimpostato su zero al termine del 12esimo periodo di misurazione mensile. I corrispettivi di sovrapprezzo per i successivi 12 (dodici) periodi di misurazione mensili non saranno esigibili finché l'utilizzo effettivo dei messaggi non supererà il numero totale di messaggi autorizzati aggregato per questi 12 (dodici) periodi di misurazione mensili.

Per i clienti che utilizzano i periodi di incremento, ciascun periodo viene trattato allo stesso modo del periodo di abbonamento con l'applicazione degli stessi principi.

Se il Periodo di Abbonamento è inferiore a 12 mesi o rimane un numero inferiore a 12 periodi mensili in un Periodo di Abbonamento, il numero di titolarità mensili rimanenti nell'abbonamento sarà utilizzato per il numero totale di messaggi autorizzati aggregato.

**a. Esempio 1**

**Il Cliente ha un Abbonamento per un Periodo di 12 (dodici) mesi e ha acquistato un milione di Messaggi Elettronici al Mese.**

Se il Cliente invia più di 12 (dodici) milioni di Messaggi Elettronici prima del termine del Periodo di Abbonamento di 12 (dodici) mesi, il mese successivo il Cliente dovrà corrispondere la quantità in eccesso, e tutto l'utilizzo del mese successivo sarà fatturato con scadenza posticipata fino al termine del Periodo di Abbonamento.

**b. Esempio 2**

**Il Cliente ha un Abbonamento per un Periodo di 3 (tre) anni e ha acquistato un milione di Messaggi Elettronici al Mese.**

Se il Cliente invia più di 12 (dodici) milioni di messaggi prima del termine del periodo di 12 (dodici) mesi, il mese successivo il Cliente dovrà corrispondere la quantità in eccesso e tutto l'utilizzo fino al termine del periodo di 12 (dodici) mesi. Alla fine di ciascun periodo di 12 (dodici) mesi, il calcolo dell'utilizzo sarà reimpostato. Se il Cliente invia più di 12 (dodici) milioni di Messaggi Elettronici prima del termine del periodo di 12 (dodici) mesi successivo, il mese successivo il Cliente dovrà corrispondere la quantità in eccesso, e tutto l'utilizzo dei mesi successivi sarà fatturato con scadenza posticipata fino a quando non sarà reimpostato il conteggio oppure fino al termine del Periodo di Abbonamento rimanente.

## **5.9 Offerte precedenti**

Le seguenti offerte Legacy SaaS sono descritte nell'Accordo Legacy del Cliente:

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

Le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS si applicano alle seguenti offerte 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. Condizioni derogative**

### **6.1 Uso dei Dati**

Quanto segue prevale su quanto diversamente riportato nell'Articolo Contenuto e Protezione dei Dati Personali dei termini di base del Servizio Cloud tra le parti: IBM non utilizzerà o divulgherà i risultati derivanti dall'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud che sono specifici del Contenuto del Cliente (Approfondimenti) o che altrimenti identifichino il Cliente. IBM può utilizzare il Contenuto e altre informazioni (tranne gli Approfondimenti) derivanti dal Contenuto durante la fornitura del Servizio Cloud dopo aver rimosso gli identificativi personali, in modo tale che qualsiasi dato personale non possa essere più attribuito ad una specifica persona senza l'utilizzo di ulteriori informazioni. IBM utilizzerà questi dati solo per scopi di ricerca, test e sviluppo dell'offerta IBM.

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data: .....

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "Specifiche Tecniche per il Trattamento e la Protezione", "Service Level Agreement (SLA)", "Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)", "Divieto di rivendita".

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data: .....