

## IBM Silverpop Engage

В настоящем Описании Услуги описывается Облачная Услуга. В соответствующих документах заказа указываются цены и дополнительные сведения о заказе Клиента.

### 1. Облачная Услуга

#### 1.1 IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage - это облачная платформа цифрового маркетинга, которая поддерживает многоканальный маркетинг и управление потенциальными сделками. Silverpop Engage использует данные о заказчиках Клиента и об индивидуальном поведении, собираемые из различных источников, для предоставления персонализированной информации и использования персонализированных способов взаимодействия от имени Клиента в режиме реального времени.

По подписке на IBM Silverpop Engage предоставляются следующие возможности:

- a. Создание и доставка сообщений: редактор, использующий веб-интерфейс, позволяет пользователям создавать и редактировать сообщения и предоставляет метод "указать и щелкнуть" для отслеживания перемещения по ссылкам, персонализации и создания динамического контента.
- b. Расширенные возможности сегментации: позволяют пользователям выделять целевые группы среди контактных лиц на основе информации об их поведении, предпочтениях и данных их профилей.
- c. Многоканальная рассылка: интегрированные средства рассылки сообщений, связанных с маркетинговой кампанией, с использованием различных каналов, в числе которых электронная почта, соцсети, веб-сайты и мобильные устройства. IBM Silverpop Engage включает специальные функции, гарантирующие, что охвачены все точки взаимодействия Клиента с заказчиками, - это позволяет делать взаимоотношения с заказчиками последовательными и персонифицированными.
- d. Автоматизированная разработка кампаний: использование визуального инструмента разработки кампаний, начиная со стратегий обычного "просачивания" и до комплексных многочисленных точек взаимодействия. Автоматизированная отправка сообщений в случае выполнения потенциальным клиентом определённого действия, налаживание отношений с учётом индивидуального поведения клиентов.
- e. Оценка в баллах: разбиение заказчиков и потенциальных заказчиков Клиента на категории на основе покупательских критериев, демографических характеристик и особенностей поведения, таких как посещение веб-сайтов, отправка заполненных форм и ответы на сообщения, или в зависимости от временных характеристик, таких как частота посещений и время последнего посещения. Когда контактные лица достигают определённого количества баллов, специальные функции автоматически включают их в группу рассылки последующих маркетинговых сообщений.
- f. Отслеживание поведения на веб-сайте: мониторинг онлайн-взаимодействия контактных лиц с Клиентом, например, использование калькуляторов, чатов, кнопок в соцсетях, и последующее использование этой информации о поведении для включения контактного лица в ту или иную маркетинговую программу или для создания Клиентом модели балльной оценки поведения.
- g. Целевые веб-страницы и веб-формы: разработка и публикация целевых веб-страниц и веб-форм; собираемая информация может использоваться для создания персонализированных страниц.
- h. Создание отчётов: доступно более 80 настраиваемых образцов отчетов, которые охватывают различные маркетинговые каналы – рассылки по электронной почте, на мобильные устройства и рекламу в соцсетях.
- i. Реляционные таблицы: сохранение нескольких строк данных о покупках, участии в мероприятиях, действиях и сопоставление их одной записи, дающей целостное

представление о заказчике Клиента. Эти данные могут быть использованы в запросах, при сегментации, при создании динамического контента и персонализированных сообщений.

- j. Управление потенциальными корпоративными заказчиками: управление потенциальными клиентами и их оценка, использование автоматизированных средств для налаживания взаимоотношений через каналы информации и получения максимальной отдачи от маркетинговой деятельности Клиента.
- k. Соцсети: организации могут размещать маркетинговые сообщения, рассылаемые по электронной почте, на сайтах соцсетей и создавать подробные отчеты о достигнутых результатах, публиковать или планировать публикацию сообщений, содержащих ту же информацию, что и электронные письма, и вставлять в текст сообщения ссылку на страницу или включать форму, предлагающую поделиться информацией с другими пользователями.
- l. API-интерфейсы: доступ к Silverpop Engage API Suite осуществляется по протоколам REST, SOAP и XML, используются стандартные веб-протоколы (HTTP POST, HTTPS, FTP, SFTP) и форматы файлов (XML, CSV, TSV, PSV). Отправка вопросов и ответов в режиме реального времени осуществляется по протоколам HTTP/HTTPS, а пакетный обмен данными - по протоколам FTP/SFTP.

В подписку на Silverpop Engage входят пять (5) доменов отправки, один (1) настраиваемый домен хоста и до десяти (10) сред. Клиенты, планирующие отправлять более трех (3) миллионов электронных писем в год, имеют право на получение выделенного IP-адреса.

## **1.2 Дополнительные услуги**

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

IBM Silverpop Engage Transact предоставляет возможность доставки в режиме реального времени индивидуализированных фирменных транзакционных сообщений, генерируемых по определённым признакам и событиям в электронных письмах, веб-формах, на целевых страницах или в ходе продаж по телефону. IBM Marketing Cloud Transact - это специализированная структура рассылки, предназначенная для транзакционных или триггерных сообщений, таких как подтверждение получения, уведомления, предупреждения и т. п. Это предложение может быть подключено к локальной системе триггерных сообщений. В составе этого продукта предоставляются IP-адрес и пользовательский домен, функции слежения за переходом по ссылкам и за доставкой сообщений, управление недоставленными сообщениями и ответами, контроль за распространением сообщений, показатели активности и доставки.

Клиенты с подпиской на IBM Silverpop Engage – Database также должны приобрести разрешения на использование IBM Silverpop Transact for Engage – Database 1000 Digital Messages.

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

IBM Silverpop Multi-Factor Authentication предоставляет функции, поддерживающие использование кода аутентификации в качестве дополнительной идентификации помимо предоставления комбинации имени пользователя и пароля, что необходимо для обеспечения доступа к учётной записи Silverpop Engage через веб-браузер.

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

IBM Silverpop Social Sign-in предоставляет компаниям возможность создавать веб-формы, в которых вместо ручного заполнения полей используется регистрация по социальному идентификационному номеру. Предложение Social Sign-In основывается на третьей стороне технологии, которую предоставляет Janrain, или включает в себя эту технологию. Использование технологии регистрации по социальному идентификационному номеру зависит от доступности соответствующих сетей, к которым обращается Social Sign-In, и лежащей в их основе технологии Janrain и регулируется связанными с этими сетями и технологией положениями и условиями.

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

IBM Silverpop Inbox Monitoring позволяет Клиенту измерять показатели доставки входящей почты для крупных Провайдеров Интернет-услуг (ISP) и Провайдеров Входящих сообщений в нескольких регионах.

### 1.2.5 IBM Silverpop Universal Behaviors

IBM Silverpop Universal Behaviors обеспечивает интеграцию на уровне событий между Silverpop Engage и другими технологическими приложениями. Поведенческие события и данные, собираемые этими приложениями, могут храниться в Silverpop Engage и использоваться различными компонентами, такими как программы, балльные оценки и запросы. Предложение включает интеграцию с существующими продуктами IBM, три потока данных для дополнительной интеграции и хранение данных за 180 дней. Далее перечислены дополнения для IBM Silverpop Universal Behaviors:

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

IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History позволяет сохранять данные о событиях для IBM Silverpop Universal Behaviors за дополнительный период в 180 дней. Это дополнение к IBM Silverpop Universal Behaviors, предназначенное для Клиентов, которым требуется хранить данные о поведении для Universal Behaviors больше, чем за 180 дней.

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

IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream предоставляет дополнительный поток данных для IBM Silverpop Universal Behaviors. Это предложение предназначается Клиентам, которым необходим дополнительный поток данных сверх неограниченных интегрированных IBM потоков данных продукта и трех дополнительных третьесторонних или настраиваемых потоков данных, предоставляемых по базовой лицензии на IBM Silverpop Universal Behaviors.

### 1.2.6 IBM Silverpop Mobile Connector

IBM Silverpop Mobile Connector обеспечивает интеграцию на уровне систем между Silverpop Engage и собственными мобильными приложениями Клиента. Эта интеграция позволяет хранить в Silverpop Engage данные, собранные из мобильных приложений, и осуществлять доступ к ним и использовать их компонентами Silverpop Engage, такими как программы и запросы, а данные из Silverpop Engage, в свою очередь, могут использоваться в мобильных приложениях.

### 1.2.7 IBM Silverpop Web Analytics Integration

IBM Silverpop Web Analytics Integration обеспечивает интеграцию между Silverpop Engage (одна Организация (Org)) и одной из следующих систем веб-аналитики: IBM Digital Analytics или Adobe Omniture.

### 1.2.8 IBM Silverpop WebEx Integration

IBM Silverpop WebEx Integration предоставляет функции продукта Silverpop Engage для их использования вместе с одним экземпляром Cisco WebEx. В результате этой интеграции осуществляется ежедневный импорт данных сеанса и профиля участника в Реляционную таблицу Silverpop Engage. Клиент должен отдельно приобрести лицензию на WebEx.

### 1.2.9 IBM Silverpop Citrix Integration

IBM Silverpop Citrix Integration предоставляет функции продукта Silverpop Engage для их использования вместе с одним (1) экземпляром продуктов Citrix GoToWebinar, GoToMeeting или GoToTraining. В результате этой интеграции осуществляется ежедневный импорт данных сеанса и профиля участника в Реляционную таблицу Silverpop Engage. Клиент должен отдельно приобрести лицензию на Citrix.

### 1.2.10 IBM Silverpop Transact Magento Integration

IBM Silverpop Transact Magento Integration обеспечивает маршрутизацию соответствующих транзакционных сообщений, сгенерированных экземпляром Magento, через службу транзакционных сообщений Silverpop Transact. Требуется также лицензия на Magento, которую Клиент должен отдельно приобрести у поставщика.

### 1.2.11 IBM Silverpop CRM Integration

IBM Silverpop CRM Integration позволяет Клиенту синхронизировать данные между определёнными коммерческими системами управления взаимоотношениями с заказчиками (CRM), такими как Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, и Silverpop Engage. Интеграция ограничивается одним экземпляром системы CRM и одной базой данных Silverpop Engage. Это предложение не включает интеграцию со Scribe. Если требуется такой тип интеграции, следует использовать предложение IBM Silverpop CRM Integration with Scribe.

### 1.2.12 IBM Silverpop CRM Integration with Scribe

IBM Silverpop CRM Integration with Scribe позволяет Клиенту синхронизировать данные между определёнными коммерческими системами управления взаимоотношениями с заказчиками (CRM) и Silverpop Engage. Интеграция ограничивается одним экземпляром системы CRM и одной базой данных Silverpop Engage. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe основывается на третьей стороне технологии, которую предоставляет Scribe, или включает в себя эту технологию.

### 1.2.13 IBM Silverpop Additional IP Address

IBM Silverpop Additional IP Address - это плата за дополнительный IP-адрес.

### 1.2.14 IBM Silverpop Email Insights

IBM Silverpop Email Insights позволяет Клиенту просматривать внешний вид сообщений при открытии в различных почтовых клиентах (включая Gmail, Outlook, iPhone и Android, но не ограничиваясь ими), отслеживать использование почтовых клиентов в почтовых рассылках для оптимизации маркетинговых программ по электронной почте с учётом конкретных устройств и почтовых клиентов, используемых заказчиками, определять устройства, чаще всего используемые каждым получателем сообщений, и отправлять целевую информацию с учётом этих предпочтений, а также автоматически обновлять записи о получателях такими дополнительными данными, как местоположение, среднее время привлечения и предпочтительный почтовый клиент или устройство. Каждый раз, когда получатель электронного сообщения получает сообщение от Клиента и открывает его, регистрируется событие "открытия сообщения электронной почты". При каждой передаче Клиентом шаблона сообщения в этот компонент для просмотра регистрируется событие "просмотра сообщения электронной почты". Предложение Email Insights включает компоненты технологии, предоставленные компанией Litmus.

- a. **Silverpop Email Insights Bronze** разрешает до 10 просмотров и 10 000 открытий сообщений электронной почты в месяц.
- b. **Silverpop Email Insights Silver** разрешает до 50 просмотров и 200 000 открытий сообщений электронной почты в месяц.
- c. **Silverpop Email Insights Gold** разрешает до 500 просмотров и 2 000 000 открытий сообщений электронной почты в месяц.
- d. **Silverpop Email Insights Platinum** разрешает до 1 000 просмотров и 5 000 000 открытий сообщений электронной почты в месяц.

Кроме того, если потребности Клиента превышают число просмотров или открытий сообщений электронной почты, которое предусмотрено в рамках приобретённого им пакета, Клиент может увеличить разрешённое количество, приобретя IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview или IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens, соответственно.

### 1.2.15 IBM Silverpop Mobile Engage

IBM Silverpop Mobile Engage позволяет Клиенту собирать данные со своих приложений для смартфонов и посылать push-уведомления (в том числе, но не ограничиваясь этим, на устройства iPhone, iPad и Android). Функции включают возможность посылать персонализированные push-уведомления, сопровождаемые мерами, которые способствуют взаимодействию с приложением Клиента для смартфонов. Предоставляется SDK, который позволяет приложению посылать push-уведомления, а также регистрировать устройства и отправлять информацию о событиях в Silverpop.

## 1.3 Услуги по ускорению внедрения (Acceleration Services)

### 1.3.1 IBM Silverpop Additional Domain Setup

IBM Silverpop Additional Domain Setup и IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup

Эти услуги изменяют среду Облачной Услуги, чтобы в ней можно было использовать дополнительный Вызывающий доверие идентификатор сверх тех, которые были предоставлены вместе с IBM Silverpop Engage.

### 1.3.2 IBM Silverpop CRM Integration Setup

Данная услуга изменяет среду Облачной Услуги, чтобы в неё можно было интегрировать один экземпляр определённой системы CRM с одной базой данных Silverpop Engage.

### **1.3.3 IBM Silverpop Additional Environment Setup и IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup**

Эта услуга предоставляет Клиентам дополнительную организацию в рамках Silverpop Engage (независимую среду, настроенную в Engage, обычно предназначенную для добавления дополнительной компании или подразделения).

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

IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services - это предоставление поддержки в отношении процессов и консультирование по продукту, помогающее пользователям в настройке IBM Silverpop Engage и работе с ним. Эта дистанционно предоставляемая услуга оказывается в течение максимум 15 часов и приобретается в обязательном порядке вместе с первоначальной подпиской на IBM Silverpop Engage. За новым заказчиком закрепляется консультант для оказания Клиентам методической помощи в процессе ознакомления, которая предоставляется в форме серии дистанционных совещаний и учебных занятий, записанных с использованием интернет-технологий. Услуги для новых заказчиков включают предоставление поддержки в отношении процессов, конфигурирование и настройку, консультации по продукту, ответы на вопросы.

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

IBM Silverpop Engage Onboarding Services - это предоставление поддержки в отношении процессов и консультирование по продукту, помогающее пользователям в настройке IBM Silverpop Engage и работе с ним. Эта дистанционно предоставляемая услуга оказывается в течение максимум 30 часов и приобретается в обязательном порядке вместе с первоначальной подпиской на IBM Silverpop Engage. За новым заказчиком закрепляется консультант для оказания методической помощи в процессе ознакомления, которая предоставляется в форме серии дистанционных совещаний и учебных занятий, записанных с использованием интернет-технологий. Услуги для новых заказчиков включают предоставление поддержки в отношении процессов, конфигурирование и настройку, консультации по продукту, ответы на вопросы.

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

Silverpop Engage Mobile Onboarding Services - это дополнительное предложение для подписчиков Silverpop Engage, которые решили воспользоваться преимуществами функции Mobile Push. В рамках этого предложения предоставляется до 35 часов дистанционных услуг, которые включают настройку, консультации, реализацию исходной рассылки push-уведомлений и приемо-сдаточные испытания. Эта услуга поддержки начинающих пользователей доступна также для подписчиков IBM Marketing Cloud Standard и IBM Marketing Cloud B2B Standard.

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

В рамках этой услуги предоставляется максимум 15 часов консультаций по продукту в дистанционном режиме для новых Клиентов Silverpop Engage. Предоставляется начальная настройка и расширенное обучение/инструктаж в форме плановых семинаров по различным темам, в числе которых: выделение ресурсов, возможности доставки/увеличение объемов, начальная загрузка данных, начальная отправка почтовых сообщений, готовые шаблоны отчетов, поддержка дополнительных расширенных функций Silverpop Engage в соответствии с потребностями Клиента. Эти часы необходимо использовать в течение первых 90 дней после исходной настройки среды Silverpop.

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

В рамках этой услуги предоставляется максимум 30 часов консультаций по продукту в дистанционном режиме для новых Клиентов Silverpop Engage. Предоставляется начальная настройка и расширенное обучение/инструктаж в форме плановых семинаров по различным темам, в числе которых: выделение ресурсов, возможности доставки/увеличение объемов, начальная загрузка данных, начальная отправка почтовых сообщений, готовые шаблоны отчетов, поддержка дополнительных расширенных функций Silverpop Engage в соответствии с потребностями Клиента. Эти часы необходимо использовать в течение первых 90 дней после исходной настройки среды Silverpop.

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

В рамках этой услуги предоставляется максимум 300 часов консультаций в дистанционном режиме по продукту и по техническим вопросам, ознакомления с лучшими методами работы и

рекомендаций по использованию решения IBM Silverpop Engage. Эта услуга будет включать предварительное исследование, разработку плана проекта и выделения ресурсов, консультации, планирование и создание проекта интеграции, предоставление документации и управление проектом по согласованию с Клиентом. Предоставляются дополнительные 50 часов дистанционных управляемых услуг, включая импорт списков и почтовых сообщений, управление сегментацией, создание модели оценки, подготовку и конфигурирование активов, развертывание кампании, создание отчетов и другие действия, связанные с продуктом, от имени Клиента. Стандартная длительность цикла Silverpop для управляемых услуг составляет пять (5) рабочих дней для одной обычной маркетинговой кампании по электронной почте. Для некоторых мероприятий может потребоваться более длинный производственный цикл. Эту услугу необходимо использовать в течение двенадцати (12) месяцев с момента приобретения.

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

В рамках этой услуги предоставляется максимум 150 часов консультаций в дистанционном режиме по продукту и по техническим вопросам, ознакомления с лучшими методами работы и рекомендаций по использованию IBM Silverpop Engage. Эта услуга будет включать предварительное исследование, разработку плана проекта и выделения ресурсов, консультации, планирование и создание проекта интеграции, предоставление документации и управление проектом по согласованию с Клиентом. Предоставляются дополнительные 250 часов дистанционных управляемых услуг, включая импорт списков и почтовых сообщений, управление сегментацией, создание модели оценки, подготовку и конфигурирование активов, развертывание кампании, создание отчетов и другие действия, связанные с продуктом, от имени Клиента. Стандартная длительность цикла Silverpop для управляемых услуг составляет пять (5) рабочих дней для одной обычной маркетинговой кампании по электронной почте. Для некоторых мероприятий может потребоваться более длинный производственный цикл. Эту услугу необходимо использовать в течение двенадцати (12) месяцев с момента приобретения.

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

В рамках этой услуги предоставляется максимум 75 часов консультаций в дистанционном режиме по продукту и по техническим вопросам, ознакомления с лучшими методами работы и рекомендаций по использованию IBM Silverpop Engage. Эта услуга может включать предварительное исследование, разработку плана проекта и выделения ресурсов, консультации, планирование и создание проекта интеграции, предоставление документации и управление проектом по согласованию с Клиентом. Эту услугу необходимо использовать в течение шести (6) месяцев с момента приобретения.

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

В рамках этой услуги предоставляется максимум 175 часов консультаций в дистанционном режиме по продукту и по техническим вопросам, ознакомления с лучшими методами работы и рекомендаций по использованию IBM Silverpop Engage. Эта услуга может включать предварительное исследование, разработку плана проекта и выделения ресурсов, консультации, планирование и создание проекта интеграции, предоставление документации и управление проектом по согласованию с Клиентом. Эту услугу необходимо использовать в течение двенадцати (12) месяцев с момента приобретения.

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

В рамках этой услуги предоставляется максимум 300 часов консультаций в дистанционном режиме по продукту и по техническим вопросам, ознакомления с лучшими методами работы и рекомендаций по использованию IBM Silverpop Engage. Эта услуга может включать предварительное исследование, разработку плана проекта и выделения ресурсов, консультации, планирование и создание проекта интеграции, предоставление документации и управление проектом по согласованию с Клиентом. Эту услугу необходимо использовать в течение двенадцати (12) месяцев с момента приобретения.

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

В рамках услуги предоставляется до 50 часов дистанционных управляемых услуг, включая импорт списков и почтовых сообщений, управление сегментацией, создание модели оценки, подготовку и конфигурирование активов, развертывание кампании, создание отчетов и другие действия, связанные с продуктом, от имени Клиента. Стандартная длительность цикла Silverpop для управляемых услуг составляет пять (5) рабочих дней для одной обычной маркетинговой кампании

по электронной почте. Для некоторых мероприятий может потребоваться более длинный производственный цикл. Эту услугу необходимо использовать в течение шести (6) месяцев с момента приобретения.

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

В рамках услуги предоставляется до 150 часов дистанционных управляемых услуг, включая импорт списков и почтовых сообщений, управление сегментацией, создание модели оценки, подготовку и конфигурирование активов, развертывание кампании, создание отчетов и другие действия, связанные с продуктом, от имени Клиента. Стандартная длительность цикла Silverpop для управляемых услуг составляет пять (5) рабочих дней для одной обычной маркетинговой кампании по электронной почте. Для некоторых мероприятий может потребоваться более длинный производственный цикл. Эту услугу необходимо использовать в течение двенадцати (12) месяцев с момента приобретения.

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

В рамках услуги предоставляется до 250 часов дистанционных управляемых услуг, включая импорт списков и почтовых сообщений, управление сегментацией, создание модели оценки, подготовку и конфигурирование активов, развертывание кампании, создание отчетов и другие действия, связанные с продуктом, от имени Клиента. Стандартная длительность цикла Silverpop для управляемых услуг составляет пять (5) рабочих дней для одной обычной маркетинговой кампании по электронной почте. Для некоторых мероприятий может потребоваться более длинный производственный цикл. Эту услугу необходимо использовать в течение двенадцати (12) месяцев с момента приобретения.

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

В рамках услуги предоставляется: (1) совещание по стратегии длительностью один (1) час с экспертом по эффективности доставки, (2) до 25 часов дистанционно предоставляемых управляемых услуг в течение 30 дней для повышения привлекательности одного IP-адреса, используемого IBM Silverpop Engage, и (3) итоговое совещание длительностью один (1) час с экспертом по эффективности доставки. Для создания репутации используются максимум два (2) не очень важных и не зависящих от времени электронных письма (требуется содержимое для письма, из которого может автоматически генерироваться HTML). Эта услуга не гарантирует попадание IP-адреса в "белый" список или повышение его репутационной привлекательности, так как это зависит от многих внешних факторов.

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

В рамках этой услуги предоставляется до 15 часов дистанционных консультаций по продукту, в том числе: предоставление мобильной учётной записи; обучение по мобильным функциям для специалистов по маркетингу; максимум один (1) час обучения по внедрению для разработчиков; ответы на вопросы по продукту, предоставляемые по электронной почте, по телефону или в ходе совещаний. Эта услуга должна быть использована в течение 90 дней после приобретения.

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

В рамках этой услуги предоставляется сочетание следующих элементов: до двадцати (20) часов ответов на вопросы по электронной почте или по телефону, первоначальный цикл тестирования внедрения системы push-уведомлений на базе любых двух (2) "родных" приложений с использованием служб уведомления Android или iOS, до одного (1) часа дистанционного обучения по использованию консоли управления для специалистов по маркетингу и обучения по внедрению для разработчиков. Эта услуга должна быть использована в течение 90 дней после приобретения.

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

В рамках этой услуги предоставляется сочетание следующих элементов: до тридцати (30) часов ответов на вопросы по электронной почте или по телефону, еженедельные 30-минутные совещания (необязательно), цикл тестирования первоначального внедрения системы push-уведомлений на базе любых четырех (4) "родных" приложений с использованием служб уведомления Android или iOS, до двух (2) часов услуг по разработке стратегии кампаний на основе push-уведомлений, поддержка интеграции ПО для максимум одного (1) программного продукта IBM или программного продукта третьей стороны, совместимого с IBM Silverpop Engage Mobile. Эта услуга должна быть использована в течение 90 дней после приобретения.

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

Эта услуга предназначена для Клиентов, использующих режим самообслуживания и относящихся к развивающимся рынкам или сфере малого и среднего бизнеса, которые хотят создать прочную основу и разработать практические методы. Это предложение предполагает совместную работу с консультантом по Silverpop в течение двенадцати (12) месяцев. Оно не предназначается для работы над проектами, а представляет собой постоянные структурированные рекомендации и инструктаж консультанта по Silverpop. Услуга будет оказываться не более четырех (4) часов в месяц.

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

Эта услуга предназначена для Клиентов, использующих режим самообслуживания и относящихся к развивающимся рынкам или сфере малого и среднего бизнеса, которые хотят усовершенствовать свои возможности и углубить опыт в области маркетинга по электронной почте. Это предложение предполагает совместную работу с консультантом по Silverpop в течение двенадцати (12) месяцев. Оно не предназначается для работы над проектами, а представляет собой постоянные структурированные рекомендации и инструктаж, а также обучение, проводимое консультантом по Silverpop. Услуга будет оказываться не более семи (7) часов в месяц.

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

Эта услуга оказывается консультантом по Silverpop для поддержки партнёров. Основная цель - предоставление методических рекомендаций по продукту, которые ускорят освоение возможностей и методов автоматизации маркетинговой деятельности. Это предложение является программой сроком двенадцать (12) месяцев, в ходе которой партнёрам оказывается поддержка по работе с проектами Клиента. Оно не предназначается для работы над проектами, а представляет собой постоянные структурированные рекомендации и инструктаж, а также обучение, проводимое консультантом по Silverpop. Услуга будет оказываться не более двенадцати (12) часов в год.

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

В рамках этой услуги предоставляется в общей сложности до 15 часов в год ответов на вопросы по электронной почте или по телефону.

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

В рамках этой услуги предоставляется сочетание следующих элементов: в общей сложности до тридцати (30) часов в год ответов на вопросы по электронной почте или по телефону, до двух (2) циклов тестирования внедрения системы push-уведомлений в год, в общей сложности до пяти (5) часов в год инструкций по использованию консоли и стратегии push-уведомлений в целом.

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

В рамках этой услуги предоставляется сочетание следующих элементов: в общей сложности до сорока (40) часов ответов на вопросы по электронной почте или по телефону в год, до четырех (4) циклов тестирования внедрения системы push-уведомлений в год, первоочередные ответы на запросы в службу поддержки, в общей сложности до двух (2) часов поддержки в виде рекомендаций по сезонному маркетингу в год, в общей сложности до десяти (10) часов инструкций по использованию консоли и стратегии push-уведомлений в целом в течение года, дополнительные еженедельные 30-минутные совещания для обсуждения ключевых показателей производительности, а также кратко- и долгосрочных целей приложений/push-уведомлений.

## **2. Обработка и защита Данных - спецификации**

Дополнение IBM об Обработке данных (DPA), приведённое на веб-странице <http://ibm.com/dpa>, и Спецификации Обработки и защиты данных (называемые спецификациями или Приложениями к DPA), ссылки на которые приводятся ниже, содержат дополнительную информацию о защите данных в Облачных Услугах и её вариантах в зависимости от типа Содержимого, подлежащего обработке, применяемых операциях обработки, функциях защиты данных и особенностях сохранения и возврата Содержимого. DPA применяется в том случае, если, и в той мере, в какой Европейский регламент о защите данных (EU/2016/679) (GDPR) применяется к персональным данным, включённым в Содержимое.

## 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. Уровни обслуживания и техническая поддержка

#### 3.1 Соглашение об уровне обслуживания

IBM предоставляет Клиенту следующее соглашение об уровне обслуживания в отношении доступности услуг (SLA). IBM будет применять наивысший применимый размер компенсации на основе совокупных показателей доступности Облачной Услуги в соответствии с нижеприведённой таблицей. Показатель доступности в процентах вычисляется как общее число минут за договорной месяц минус общее число минут Простоя Услуги за договорной месяц, делённое на общее число минут в договорном месяце. Определение Простоя Услуги, процесс подачи претензий и способы информирования IBM о проблемах с доступностью услуги приводятся в справочнике по поддержке Облачных Услуг IBM, который можно найти в Интернете по адресу:

[https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Доступность	Кредит (% месячной платы за подписку*)
Менее 99,9%	2%
Менее 99,0%	5%
Менее 98,0%	10%
Менее 97,0%	20%

\* Плата за подписку - это договорная цена за месяц, являющийся предметом претензии.

#### 3.2 Техническая поддержка

Информацию о Технической поддержке для Облачной Услуги, включая контактные данные службы поддержки, уровни серьёзности, часы работы, время ответа и другие сведения о поддержке и применимых процессах, можно найти, выбрав раздел "Облачная Услуга" в руководстве IBM по поддержке, доступном в Интернете по адресу <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

### 4. Платежи

#### 4.1 Система расчёта оплаты

Системы расчёта оплаты для Облачной Услуги указываются в Документе по Транзакции.

К данной Облачной Услуге применяются следующие системы расчёта оплаты:

- Авторизованный Пользователь — это отдельный пользователь, которому разрешается осуществлять доступ к Облачным Услугам любым прямым или опосредованным способом (например, через программу-мультиплексор, устройство или сервер приложений) с помощью любых средств.
- Поручение - это профессиональные услуги или услуги по обучению, связанные с Облачными Услугами.
- Экземпляр – это каждый доступ к определённой конфигурации Облачных Услуг.
- Доступ - это право осуществлять доступ к функциям Облачных Услуг.
- Адресуемое Устройство - это устройство, где каждое установленное приложение имеет адрес, по которому к нему обращается Облачная Услуга.
- Экземпляр Приложения - это копия программного приложения с уникальным именем, подключаемого к Облачной Услуге или управляемого Облачной Услужой. Приложение в нескольких средах (например, в тестовой среде, среде разработки, промежуточной или

рабочей среде) или несколько экземпляров Приложения в одной среде считаются отдельными Экземплярами Приложения.

- Цифровое Сообщение - это электронное сообщение, которым управляют или которое обрабатывают Облачные Услуги.
- Событие - это конкретное произошедшее событие, обрабатываемое или связанное с использованием Облачных Услуг. Если приобретаются разрешения на События, следующие элементы считаются Событиями:
  - Контакт: Событие, связанное с отправкой ID контактного лица через компонент Social Audiences на соответствующую социальную платформу.
- Вызывающий доверие Идентификатор – это сочетание IP-адреса или домена, используемое для более надёжной доставки электронных писем, которые существуют в рамках Облачных Услуг.
- Запись Базы данных – это набор полей базы данных, связанных с одним объектом и доступных в качестве единого элемента, который управляется или обрабатывается Облачными Услугами.
- Прежний Контракт - это единица измерения, с использованием которой могут предоставляться разрешения на IBM SaaS. Прежние типы моделей расчёта оплаты связаны с предложениями, которые IBM больше не распространяет активно на рынке. Однако IBM может, по своему собственному исключительному усмотрению, согласиться увеличить количество существующих разрешений Клиента на использование определённых версий IBM SaaS с применением Прежних типов разрешений ("Прежние версии SaaS"). Предложения Legacy SaaS (Прежние версии SaaS) имеют обозначение "Legacy" в названии IBM SaaS, указанном в Документе по Транзакции. Права Клиента на Прежние версии SaaS регулируются условиями расчёта оплаты, указанными в соглашении, на основании которого Клиент изначально получил возможность использовать Прежнюю версию SaaS ("Прежнее Соглашение"). Ни при каких обстоятельствах положения Прежнего Соглашения не будут трактоваться как расширение прав Клиента на использование Прежней версии SaaS сверх объёмов, указанных в Документе по Транзакции, и никакие положения, кроме условий расчёта оплаты для Прежней версии SaaS, не будут считаться регламентирующими использование предложения IBM SaaS.

## 4.2 Плата за Дистанционные Услуги

Срок действия дистанционной услуги истекает через 90 дней с момента приобретения независимо от того, была ли использована дистанционная услуга.

## 5. Дополнительные положения

К Соглашениям об Облачных Услугах (или эквивалентным базовым соглашениям об облачных инфраструктурах), заключённым до 1 января 2019 года, применяются условия, приведённые на веб-странице <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Проверка

Клиент будет i) сохранять и предоставлять по запросу записи и выходные данные системных инструментов в той мере, в какой это разумно необходимо IBM и её независимым аудиторам для проверки соблюдения Клиентом Соглашения, и ii) незамедлительно заказывать и оплачивать необходимые разрешения по действующим на тот момент тарифам IBM, а также вносить другие платежи и выполнять другие обязательства, выявленные в результате такой проверки, в соответствии с выставленными IBM счетами. Эти обязательства, связанные с проверкой соблюдения требований, сохраняются в течение срока действия Облачной Услуги и в течение двух лет после его окончания.

### 5.2 Поддерживающее программное обеспечение

В Облачную Услугу входит следующее Поддерживающее программное обеспечение:

- IBM Marketing Cloud – Mobile

### 5.3 Замечания о коде третьих сторон

Настоящая Облачная Услуга содержит следующее программное обеспечение, которое недопустимо использовать в незаконных целях и/или недобросовестно: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson и packtag.

### 5.4 Списки контактной информации

Клиент не будет использовать вместе с Облачной Услугой списки контактной информации, в которые входят лица, не дававшие своего согласия на включение их в такие списки для целей получения электронных сообщений от Клиента, если только у Клиента нет деловых или персональных отношений с такими лицами. Использование списков или данных, сгенерированных с помощью методов партнёрского маркетинга, прямо запрещается во всех случаях. Клиент должен включать в каждое посылаемое сообщение действующий механизм, позволяющий отказаться от рассылки.

### 5.5 Недопустимость перепродажи

Клиент не должен перепродавать Облачную Услугу либо предоставлять доступ к Облачной Услуге третьим лицам (за исключением сотрудников или подрядчиков, работающих по поручению Клиента) без предварительного письменного согласия IBM.

### 5.6 Хранение данных

Определённые элементы данных Облачной Услуги должны оставаться доступными в рамках Облачной Услуги в течение следующих периодов времени ("Период Хранения Данных"):

- Базы данных (списки контактов) и шаблоны: 450 дней со дня последнего использования (активно используемые базы данных и шаблоны сохраняются в течение всего периода активности услуги).
- Сообщения и рекламные материалы, используемые в сообщениях (например, графические изображения, фотографии, документы и шаблоны), а также данные отслеживания открытия сообщений: 450 дней с даты отправки сообщения.
- Данные о посещениях сайтов известными или идентифицированными пользователями: 180 дней
- Данные о посещениях сайтов анонимными пользователями: 30 дней (если в течение 30 дней пользователь идентифицируется, то запись о нём может быть преобразована в запись об известном пользователе).
- Общие данные о поведении (Universal Behaviors): 180 дней
- Аналитические данные по результатам кампании с использованием электронной почты (Email Insights): Период Хранения Данных согласуется с продолжительностью активной аналитической кампании Клиента.

Клиент может регулировать Периоды Хранения Данных по умолчанию.

Эти элементы данных могут быть удалены из сетей и систем IBM после истечения Периода Хранения Данных, и в любом случае IBM может уничтожить все копии этих элементов данных и любые другие связанные данные Клиента через 30 дней после прекращения или истечения Периода Подписки. Клиент будет сохранять резервные копии всего Содержимого, предоставляемого для использования в связи с Облачной Услугой.

### 5.7 Версии на языках, отличных от английского

Клиент понимает и соглашается с тем, что возможность доступа и использования любой языковой версии Облачной Услуги, отличной от английской, может зависеть от функций перевода пользовательского интерфейса, поставляемых translations.com, сторонней компанией, являющейся нашим партнёром в области технологий. При использовании версии Облачной Услуги, отличной от английской, пользовательский интерфейс Облачной Услуги может передавать данные Клиента и любое содержимое, которое доступно через пользовательский интерфейс Облачной Услуги, в незашифрованном виде в системы translations.com, выделенные для использования Облачной Услугой с целью перевода пользовательского интерфейса по запросу Клиента.

## 5.8 Превышение

Если реальный объем использования Клиентом IBM SaaS за период измерений превысит разрешенный объем, указанный в СоП, то Клиенту будет выставлен счёт за превышение в соответствии с Документом по Транзакции.

IBM будет выставять Клиенту счета за IBM SaaS, для которого используется система расчёта оплаты по числу Цифровых Сообщений, за заказанное Клиентом количество разрешений на Цифровые Сообщения с выбранной периодичностью. Будет измеряться объем фактического использования, и будет взиматься плата за превышение в том случае, если фактическое число сообщений превысит общее число разрешенных сообщений суммарно за максимум 12 месячных периодов измерений в течение Периода Подписки.

Счета за превышение за прошедший период будут выставляться Клиенту ежемесячно по тарифу, указанному в СоП, после достижения общего суммарного количества. Такая плата за превышение подлежит уплате в дополнение к базовой месячной плате за разрешения.

Если продолжительность Периода Подписки превышает двенадцать (12) месяцев, расчёт общего суммарного числа разрешений основывается на двенадцати (12) месячных периодах измерения. Общее суммарное число обнуляется по истечении 12-го месячного периода измерения. Плата за превышение за следующие двенадцать (12) месячных периодов измерения не взимается, пока фактическое число сообщений не превысит общего числа разрешенных сообщений в совокупности за такие двенадцать (12) месячных периодов измерения.

Для Клиентов, переживающих периоды наращивания производства, каждый период рассматривается так же, как период подписки, и применяются те же самые принципы.

Если продолжительность Периода Подписки составляет менее 12 месяцев или до окончания Периода Подписки остается меньше 12 месяцев, для расчёта общего суммарного числа разрешенных сообщений используется количество месячных разрешений, остающихся в подписке.

### а. Пример 1

**Клиент оформил подписку на двенадцать (12) месяцев и приобрел один миллион Цифровых Сообщений в месяц.**

Если Клиент отправляет более двенадцати (12) миллионов Цифровых Сообщений до окончания 12-месячного Периода Подписки, в следующем месяце Клиенту выставляется счёт за количество сверх разрешенного и в последующие месяцы до окончания Периода Подписки ему выставляются счета за все использованные количества.

### б. Пример 2

**Клиент оформил подписку на три (3) года и приобрел один миллион Цифровых Сообщений в месяц.**

Если Клиент отправит более двенадцати (12) миллионов Цифровых Сообщений до окончания первого 12-месячного периода подписки, в следующем месяце ему будет выставлен счёт за количество сверх разрешенного и за все использованные количества до окончания 12-месячного периода. В конце каждого 12-месячного периода счётчик использования обнуляется. Если Клиент отправит более двенадцати (12) миллионов Цифровых сообщений до окончания следующего 12-месячного Периода Подписки, в следующем месяце ему будет выставлен счёт за количество сверх разрешенного и в последующие месяцы ему будут выставляться счета за все использованные количества или до момента обнуления счётчика, или до окончания оставшегося Периода Подписки.

## 5.9 Препрежние версии (Legacy) предложений

В Препрежном Соглашении Клиента (Legacy Agreement) описываются следующие предложения Legacy SaaS:

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

- Silverpop Engage

Настоящие Условия для определённых предложений SaaS распространяются на следующие предложения 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. Условия, имеющие преимущественную силу**

### **6.1 Использование данных**

Несмотря ни на какие положения об обратном раздела "Содержимое и защита данных" базовых условий соглашения между сторонами об использовании Облачной Услуги, преимущественную силу имеют следующие положения: IBM не будет использовать и раскрывать результаты использования Облачной Услуги Клиентом, являющиеся уникальными для его Содержимого (Аналитические данные) или иным образом идентифицирующие Клиента. Однако IBM может использовать Содержимое и другую информацию (кроме Аналитических данных), полученную из Содержимого в ходе предоставления Облачной Услуги, при условии удаления персональных идентификаторов, что означает невозможность соотнести никакие персональные данные с конкретным человеком без использования дополнительной информации. IBM будет использовать такие данные исключительно в целях исследований, тестирования и разработки предложений.