

IBM Silverpop Engage

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku. Ustrezni dokumenti o naročilu nudijo cene in dodatne podrobnosti o naročnikovem naročilu.

1. Storitve v oblaku

1.1 IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage je digitalna trženjska platforma v oblaku, ki podpira trženje prek vseh trženjskih kanalov in vodenje potencialnih kupcev. Silverpop Engage uporablja naročnikove podatke o strankah in vedenju posameznikov, zbrane iz različnih virov, za obveščanje in omogočanje prilagojenih interakcij v realnem času v imenu naročnika.

Naročnina na IBM Silverpop Engage nudi naslednje zmožnosti:

- a. Ustvarjanje in dostava sporočil: spletni urejevalnik uporabnikom omogoča ustvarjanje in urejanje vsebine sporočil ter zagotavlja preprost dostop (po načelu point-and-click) do sledenja povezavam, prilagoditve in dinamično vsebino.
- b. Napredno segmentiranje: zmožnosti segmentiranja uporabnikom omogočajo ciljno usmerjanje na kontaktne osebe na podlagi njihovih podatkov o vedenju, profilu in prednostnih nastavitvah.
- c. Sporočanje prek več kanalov: pošiljanje integriranih kampanjskih sporočil prek različnih kanalov, vključno z e-pošto, družabnimi in spletnimi omrežji in mobilnimi napravami. IBM Silverpop Engage vključuje funkcije, ki pomagajo zagotoviti, da naročnikove stične točke ostanejo integrirane, s čimer je zagotovljeno podajanje skladne in prilagojene izkušnje.
- d. Avtomatizirane kampanje: vizualni graditelj kampanj podpira ustvarjanje trženjskih programov, vse od preprostih kampanjskih strategij s časovno načrtovanimi e-poštnimi sporočili ("drip-campaign") do strategij, ki vključujejo več in kompleksne stične točke. Podpira pošiljanje avtomatiziranih sporočil, ko se potencialni kupec ("lead") usmeri na neko trženjsko pot ali izvede neko dejanje, kar poteka prek kampanj, ki gojijo razmerje s potencialnim kupcem ("nurture campaigns") in temeljijo na individualnih dejanjih posameznega potencialnega kupca.
- e. Točkovanje: rangiranje naročnikovih strank in potencialnih strank na podlagi nakupovalnih meril, demografskih podatkov in vedenj, kot so obiski spletnih mest, pošiljanje obrazcev in interakcija prek sporočil ali na podlagi časovnih komponent, vključno s časovno oddaljenostjo in pogostostjo. Ko kontaktna oseba doseže neko število točk, jo funkcije avtomatiziranega trženja preusmerijo v ustrezno nadaljnje obravnavanje ("follow-up").
- f. Spletno sledenje: naročnik spremlja spletno interakcijo med kontaktnimi osebami in naročnikom, na primer s kalkulatorji, klepeti v živo in gumbi za družabna omrežja ter nato glede na vedenje stik premakne v trženjski program ali ga uporabi kot del naročnikovega vedenjskega modela točkovanja.
- g. Pristajalne strani in spletni obrazci: zasnova in objavljanje pristajalnih strani in spletnih obrazcev, ki zajamejo podatke poizvedb, na podlagi katerih je mogoče ustvariti strani po meri.
- h. Poročanje: na voljo je več kot 80 prilagodljivih poročil, ki segajo prek več trženjskih kanalov – vključno z e-poštnimi kampanjami, družabnimi storitvami in mobilnimi napravami.
- i. Relacijske tabele: shranjevanje več tokov podatkov o nakupih, udeležbah na dogodkih in dejavnostih in njihova preslikava v en sam zapis za celovit pregled nad stranko. Te podatke je mogoče uporabiti v poizvedbah in segmentaciji, dinamični vsebini in prilagoditvah v sporočilih.
- j. Vodenje potencialnih poslovnih strank B2B: vodenje in točkovanje potencialnih strank, njihovo avtomatizirano vodenje skozi cevovod postopkov za gojenje razmerja s potencialno stranko in najboljši izkoristek trženjskih prizadevanj.
- k. Družabna omrežja: organizacije lahko e-poštna trženjska sporočila dajo v skupno rabo na spletnih mestih za družabno mreženje in izdelajo podrobna poročila o rezultatih, objavijo ali časovno načrtujejo objave, ki sovpadajo z njihovimi pošiljkami e-poštnih sporočil ter vstavijo povezavo do spletne strani, za katero želijo, da jo obiskovalci posredujejo prijateljem, oziroma v telesu sporočila vključijo obrazec, namenjen za posredovanje prijateljem.

- I. Aplikacijski programerski vmesniki (API-ji): zbirka API-jev Silverpop Engage je dostopna prek protokolov REST, SOAP in XML ter uporablja standardne spletne protokole (HTTP POST, HTTPS, FTP, SFTP) in oblike zapisa datotek (XML, CSV, TSV, PSV). Obravnava zahtev in odzivov v realnem času poteka prek protokolov HTTP/HTTPS, obravnava paketov podatkov pa prek protokolov FTP/SFTP.

Naročnina Silverpop Engage vključuje pet (5) pošiljateljskih domen, eno (1) gostiteljsko domeno, prilagojeno blagovni znamki in do deset (10) okolij. Naročniki z obvezami za pošiljanje več kot tri (3) milijone e-poštnih sporočil na leto so upravičeni do prejema namenskega IP-naslava

1.2 Izbirne storitve

1.2.1 IBM Silverpop Engage Transact

IBM Silverpop Engage Transact zagotavlja možnost dostavljanja transakcijskih sporočil v realnem času, prilagojenih blagovni znamki in namenjenih individualni komunikaciji, ki jih generirajo prožilci v e-poštnih sporočilih, spletnih obrazcih, pristajalnih straneh ali teleprodaji. IBM Marketing Cloud Transact je namenska arhitektura za pošiljanje, zasnovana posebej za edinstvene potrebe transakcijskih ali proženih sporočil, kot so računi, obvestila, opozorila, itinerarji itd. Lahko se jo poveže z internim sistemom, ki trenutno proži sporočila. Skupaj s produktom je zagotovljen IP-naslov in domena po meri, sledenje povezav in sporočil, upravljanje nedostavljene e-pošte in odgovorov ter sledenje distribucije sporočil, dejavnosti in metrike dostave.

Naročniki na storitev IBM Silverpop Engage – Database morajo prav tako pridobiti pooblastila za storitev IBM Silverpop Transact for Engage – Database 1000 Digital Messages.

1.2.2 IBM Silverpop Multi-Factor Authentication

IBM Silverpop Multi-Factor Authentication zagotavlja funkcije, ki podpirajo uporabo kode za overjanje kot druge zahteve ob prijavi, poleg kombinacije uporabnikovega uporabniškega imena in gesla, za odobritev dostopa do računa Silverpop Engage prek spletnega brskalnika.

1.2.3 IBM Silverpop Social Sign-in

IBM Silverpop Social Sign-in zagotavlja možnost, da podjetje ustvari spletne obrazce, ki namesto ročnega izpolnjevanja polj na obrazcu ponujajo možnost registracije z identiteto iz družabnih medijev. Social Sign-In se naslanja na tehnologijo drugih ponudnikov, ki jo ponuja programska oprema Janrain, oziroma vključuje takšno tehnologijo. Uporaba tehnologije Social Sign-in je predmet določb, pogojev in razpoložljivosti zadevnih družabnih omrežij, do katerih je dostop prek tehnologije Social Sign-In in tehnologije Janrain, na kateri temelji.

1.2.4 IBM Silverpop Inbox Monitoring

IBM Silverpop Inbox Monitoring naročniku omogoča merjenje splošne pošiljke v nabiralnik velikih ponudnikov internetnih storitev (ISP-jev) in ponudnikov nabiralnikov v več različnih regijah.

1.2.5 IBM Silverpop Universal Behaviors

IBM Silverpop Universal Behaviors zagotavljajo integracijo na ravni dogodkov med Silverpop Engage in drugimi tehnološkimi aplikacijami. Vedenjske dogodke in podatke, zbrane iz teh aplikacij, je mogoče shraniti v rešitvi Silverpop Engage in jih izkoristiti prek funkcij, kot so programi, točkovanje in poizvedbe. Vključene so podprte integracije z obstoječimi IBM-ovimi produkti, trije tokovi podatkov za dodatne integracije in 180 dni shranjevanja podatkov. Dodatki ponudbe IBM Silverpop Universal Behaviors so naslednji:

a. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History

IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History zagotavlja dodatnih 180 dni hrambe podatkov o dogodkih za IBM Silverpop Universal Behaviors. To je dodatek ponudbi IBM Silverpop Universal Behaviors za naročnike, ki potrebujejo shranjevanje podatkov, ki presega standardnih 180 dni za ponudbo Universal Behaviors.

b. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream

IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream zagotavlja dodaten tok podatkov za IBM Silverpop Universal Behaviors. To je za naročnike, ki potrebujejo dodaten tok podatkov, ki presega neomejene podatkovne tokove IBM-ovih integriranih produktov in tri dodatne podatkovne tokove

drugih ponudnikov oziroma prilagojene podatkovne tokove, ki so na voljo z osnovno licenco ponudbe IBM Silverpop Universal Behaviors

1.2.6 IBM Silverpop Mobile Connector

IBM Silverpop Mobile Connector zagotavlja integracijo na ravni sistema med Silverpop Engage in naročnikovo lastno mobilno aplikacijo. Integracija omogoča, da se podatki, zbrani iz mobilne aplikacije, shranijo v rešitvi Silverpop Engage in je do njih mogoče dostopati oz. jih uporabljati s funkcijami Engage, kot so programi in poizvedbe, medtem ko je podatke iz storitve Silverpop Engage mogoče uporabljati v mobilni aplikaciji.

1.2.7 IBM Silverpop Web Analytics Integration

IBM Silverpop Web Analytics Integrations zagotavlja integracijo med Silverpop Engage (ena organizacija) in enim od naslednjih sistemov za spletno analitiko: IBM Digital Analytics ali Adobe Omniture.

1.2.8 IBM Silverpop WebEx Integration

IBM Silverpop WebEx Integration zagotavlja funkcionalnost produkta Silverpop Engage za uporabo z enim primerkom produkta Cisco WebEx. S to integracijo dnevno uvaža sejo in profilne podatke udeleženca v produkt Silverpop Engage Relational Table. Naročnik mora njihove licence WebEx kupiti ločeno.

1.2.9 IBM Silverpop Citrix Integration

IBM Silverpop Citrix Integration zagotavlja funkcionalnost produkta Silverpop Engage za uporabo z enim (1) primerkom produktov Citrix GoToWebinar, GoToMeeting ali GoToTraining. S to integracijo dnevno uvaža sejo in profilne podatke udeleženca v produkt Silverpop Engage Relational Table. Naročnik mora njihovo licenco Citrix kupiti ločeno.

1.2.10 IBM Silverpop Transact Magento Integration

IBM Silverpop Transact Magneto Integration omogoča usmerjanje pomembne transakcijske e-pošte, ki jo ustvari primerek Magento, prek storitev transakcijske e-pošte Silverpop Transact. Zahtevana je tudi licenca za Magento, ki jo mora naročnik pri dobavitelju kupiti posebej.

1.2.11 IBM Silverpop CRM Integration

IBM Silverpop CRM Integration naročniku omogoča vzpostavitev sinhronizacije podatkov med nekaterimi komercialno razpoložljivimi sistemi za vodenje razmerij s strankami (CRM), npr. Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM in Silverpop Engage. Integracija je omejena na en primerek sistema CRM in eno bazo podatkov storitve Silverpop Engage. Ta ponudba ne vključuje integracije s programsko opremo Scribe. Če je potrebna ta vrsta integracije, je treba uporabiti ponudbo IBM Silverpop CRM Integration with Scribe.

1.2.12 IBM Silverpop CRM Integration with Scribe

IBM Silverpop CRM Integration with Scribe naročniku omogoča vzpostavitev sinhronizacije podatkov med nekaterimi komercialno razpoložljivimi sistemi za vodenje razmerij s strankami (CRM) in Silverpop Engage. Integracija je omejena na en primerek sistema CRM in eno bazo podatkov storitve Silverpop Engage. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe se naslanja na tehnologijo drugih ponudnikov, ki jo ponuja programska oprema Scribe, oziroma vključuje takšno tehnologijo.

1.2.13 IBM Silverpop Additional IP Address

IBM Silverpop Additional IP Address je mogoče pridobiti na podlagi zneska za dodaten naslov IP.

1.2.14 IBM Silverpop Email Insights

IBM Silverpop Email Insights naročniku omogoča predogled videza in občutka e-pošte z več različnimi odjemalci elektronske pošte (med drugim tudi Gmail, Outlook, iPhone in Android), sledenje uporabi odjemalcev elektronske pošte v poštnih seznamih, kar pomaga optimizirati programe za elektronsko pošto za posamezne naprave in odjemalce elektronske pošte, ki jih uporabljajo stranke, določanje prednostne naprave vsakega enoličnega prejemnika e-pošte in pošiljanje ciljne vsebine na osnovi te prednostne nastavitve ter samodejno posodabljanje zapisov na ravni prejemnikov z dodatnimi podatki, kot so geolokacija, povprečen čas sodelovanja ter prednostni odjemalec ali naprava za elektronsko pošto. 'Odprta e-pošta' je registrirana vsakič, ko prejemnik prejme e-pošto od naročnika in prejemnik odpre elektronsko sporočilo. 'Predogled e-pošte' je registriran vsakič, ko naročnik tej funkciji predloži predlogo e-pošte v predogled. E-poštni vpogledi vključujejo tehnološke komponente, ki jih zagotavlja podjetje Litmus.

- a. **Silverpop Email Insights Bronze** zagotavlja do 10 predogledov e-pošte in 10.000 odprtih e-sporočil na mesec.
- b. **Silverpop Email Insights Silver** zagotavlja do 50 predogledov e-pošte in 200.000 odprtih e-sporočil na mesec.
- c. **Silverpop Email Insights Gold** zagotavlja do 500 predogledov e-pošte in 2.000.000 odprtih e-sporočil na mesec.
- d. **Silverpop Email Insights Platinum** zagotavlja do 1000 predogledov e-pošte in 5.000.000 odprtih e-sporočil na mesec.

Če poleg tega naročnikove potrebe presegajo število predogledov e-pošte ali odprtih e-poštnih sporočil, ki jih zagotavlja kupljeni paket, lahko naročnik dodatno razširi količino, za katero ima pooblastila, in sicer tako, da kupi produkt IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview ali IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens, če je primerno.

1.2.15 IBM Silverpop Mobile Engage

IBM Silverpop Mobile Engage naročnikom zagotavlja zbiranje podatkov iz njihovih aplikacij za pametne telefone in pošiljanje potisnih obvestil (med drugim tudi za iPhone, iPad in Android). Funkcionalnost vključuje zmožnost pošiljanja prilagojenih potisnih obvestil z dejanji, ki spodbujajo sodelovanje z naročnikovimi aplikacijami za pametne telefone. Zagotovljen je komplet za razvoj programske opreme, ki aplikaciji omogoča pošiljanje potisnih obvestil ter tudi registracijo naprave in pošiljanje dogodkov v Silverpop.

1.3 Pospeševalne storitve

1.3.1 IBM Silverpop Additional Domain Setup

IBM Silverpop Additional Domain Setup in IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup storitve posodobijo okolje storitev v oblaku za uporabo dodatne identitete ugleda v večji meri, kot to omogoča IBM Silverpop Engage.

1.3.2 IBM Silverpop CRM Integration Setup

S to storitvijo se posodablja okolje storitev v oblaku za integracijo primerka določenega primerka CRM z eno bazo podatkov Silverpop Engage.

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

Ta storitev naročnikom zagotavlja dodatno organizacijo Silverpop Engage (neodvisno okolje, nastavljeno v storitvi Engage, običajno za namen dodajanja dodatnega podjetja ali oddelka).

1.3.4 IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services

IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services združuje zagotavljanje pomoči pri postopku in svetovanje o produktu, ki sta zasnovana tako, da uporabnikom omogočata konfiguriranje in uporabo storitve IBM Silverpop Engage. Ta storitev zagotavlja do 15 ur oddaljenih storitev in se zahteva z začetno naročnino za IBM Silverpop Engage. Naročnikom je dodeljen svetovalec za uvajanje, ki jih vodi skozi postopek uvajanja s pomočjo številnih oddaljenih sestankov in posnetkov sej spletnega učenja. Storitve uvajanja vključujejo zagotavljanje pomoči pri postopku, konfiguracijo in nastavitve, svetovanje o produktu ter vprašanja & odgovore.

1.3.5 IBM Silverpop Engage Onboarding Services

IBM Silverpop Engage Onboarding Services združuje zagotavljanje pomoči pri postopku in svetovanje o produktu, ki sta zasnovana tako, da uporabnikom omogočata konfiguriranje in uporabo storitve IBM Silverpop Engage. Ta storitev zagotavlja do 30 ur oddaljenih storitev in se zahteva z začetno naročnino za IBM Silverpop Engage. Naročnikom je dodeljen svetovalec za uvajanje, ki jih vodi skozi postopek uvajanja s pomočjo številnih oddaljenih sestankov in posnetkov sej spletnega učenja. Storitve uvajanja vključujejo zagotavljanje pomoči pri postopku, konfiguracijo in nastavitve, svetovanje o produktu ter vprašanja & odgovore.

1.3.6 IBM Silverpop Engage Mobile Onboarding

Silverpop Engage Mobile Onboarding Services je izbirna ponudba za naročnike Silverpop Engage, ki želijo izkoristiti prednosti funkcije Mobile Push. Ta ponudba zagotavlja do 35 ur oddaljenih storitev, ki

vključujejo dejavnosti, kot so nastavitve, svetovanje, začetno uvajanje potisnih obvestil in preizkušanje sprejemljivosti. Ta storitev uvajanja je na voljo tudi naročnikom ponudb IBM Marketing Cloud Standard in IBM Marketing Cloud B2B Standard.

1.3.7 IBM Silverpop Fast Start Setup

Ta storitev zagotavlja do 15 ur oddaljenega svetovanja o produktu za naročnike, ki se uvajajo v ponudbo v Silverpop Engage. To zagotavlja začetno nastavitve in podaljšano usposabljanje v obliki načrtovanih srečanj o različnih temah, med katerimi so: oskrba, dobavljivost/ spodbujanje odziva strank (ramp-up), začetno nalaganje podatkov, začetno e-poštno pošiljanje, vnaprej pripravljeno poročanje in omogočanje dodatne napredne funkcije Silverpop Engage za kar najboljšo prilagoditev naročnikovim potrebam. Ure morajo biti uporabljene v prvih 90-ih dneh po začetni namestitvi okolja Silverpop.

1.3.8 IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup

Ta storitev zagotavlja do 30 ur oddaljenega svetovanja o produktu za uvajanje naročnika v Silverpop Engage. To zagotavlja začetno nastavitve in podaljšano usposabljanje v obliki načrtovanih srečanj o različnih temah, med katerimi so: oskrba, dobavljivost/ spodbujanje odziva strank (ramp-up), začetno nalaganje podatkov, začetno e-poštno pošiljanje, vnaprej pripravljeno poročanje in omogočanje dodatne napredne funkcije Silverpop Engage za kar najboljšo prilagoditev naročnikovim potrebam. Ure v okviru programa morajo biti uporabljene v prvih 90-ih dneh po začetni namestitvi okolja Silverpop.

1.3.9 IBM Silverpop Customer Enablement Setup

Ta storitev zagotavlja do 300 ur oddaljenega svetovanja o produktu in tehničnega svetovanja, svetovanja o dobrih praksah in vodstvo glede priporočene uporabe rešitve IBM Silverpop Engage. To vključuje odkrivanje, razvoj projektnega načrta in načrta virov, svetovanje, načrtovanje in zasnovano integracijo, ter vodenje dokumentacije in projektov v skladu z dogovorom z naročnikom. Ta storitev zagotavlja dodatnih 50 ur oddaljeno upravljanih storitev, kar vključuje uvoz seznama in e-poštnega gradiva, upravljanje segmentacije, izdelavo modela točkovanja, pripravo in konfiguriranje sredstev, razmestitev kampanje, poročanje in druge dejavnosti na podlagi produkta v imenu naročnika. Standardni čas obdelave v rešitvi Silverpop za upravljane storitve je pet (5) delovnih dni za standardne posamezne e-poštne dogodke. Nekatere dejavnosti morda zahtevajo daljše produkcijske cikle. To storitev je treba uporabiti v dvanajstih (12) mesecih od nakupa.

1.3.10 IBM Silverpop Managed Enablement Setup

Ta storitev zagotavlja do 150 ur oddaljenega svetovanja o produktu in tehničnega svetovanja, svetovanja o dobrih praksah in vodstvo glede priporočene uporabe rešitve IBM Silverpop Engage. To vključuje odkrivanje, razvoj projektnega načrta in načrta virov, svetovanje, načrtovanje in zasnovano integracijo, ter vodenje dokumentacije in projektov v skladu z dogovorom z naročnikom. Ta storitev zagotavlja dodatnih 250 ur oddaljeno upravljanih storitev, kar vključuje uvoz seznama in e-poštnega gradiva, upravljanje segmentacije, izdelavo modela točkovanja, pripravo in konfiguriranje sredstev, razmestitev kampanje, poročanje in druge dejavnosti na podlagi produkta v imenu naročnika. Standardni čas obdelave v rešitvi Silverpop za upravljane storitve je pet (5) delovnih dni za standardne posamezne e-poštne dogodke. Nekatere dejavnosti morda zahtevajo daljše produkcijske cikle. To storitev je treba uporabiti v dvanajstih (12) mesecih od nakupa.

1.3.11 IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup

Ta storitev zagotavlja do 75 ur oddaljenega svetovanja o produktu in tehničnega svetovanja, svetovanja o dobrih praksah in vodstvo glede priporočene uporabe rešitve IBM Silverpop Engage. To lahko vključuje odkrivanje, razvoj projektnega načrta in načrta virov, svetovanje, načrtovanje in zasnovano integracijo ter, vodenje dokumentacije in projektov v skladu z dogovorom z naročnikom. To storitev je treba uporabiti v šestih (6) mesecih od nakupa.

1.3.12 IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup

Ta storitev zagotavlja do 175 ur oddaljenega svetovanja o produktu in tehničnega svetovanja, svetovanja o dobrih praksah in vodstvo glede priporočene uporabe rešitve IBM Silverpop Engage. To lahko vključuje odkrivanje, razvoj projektnega načrta in načrta virov, svetovanje, načrtovanje in zasnovano integracijo ter, vodenje dokumentacije in projektov v skladu z dogovorom z naročnikom. To storitev je treba uporabiti v dvanajstih (12) mesecih od nakupa.

1.3.13 IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup

Ta storitev zagotavlja do 300 ur oddaljenega svetovanja o produktu in tehničnega svetovanja, svetovanja o dobrih praksah in vodstvo glede priporočene uporabe rešitve IBM Silverpop Engage. To lahko vključuje odkrivanje, razvoj projektnega načrta in načrta virov, svetovanje, načrtovanje in zasnovo integracije ter, vodenje dokumentacije in projektov v skladu z dogovorom z naročnikom. To storitev je treba uporabiti v dvanajstih (12) mesecih od nakupa.

1.3.14 IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup

Ta storitev zagotavlja do 50 ur oddaljeno upravljanih storitev, kar vključuje uvoz seznama in e-poštnega gradiva, upravljanje segmentacije, izdelavo modela točkovanja, pripravo in konfiguriranjem sredstev, razmestitev kampanje, poročanje in druge dejavnosti na podlagi produkta v imenu naročnika. Standardni čas obdelave v rešitvi Silverpop za upravljane storitve je pet (5) delovnih dni za standardne posamezne e-poštne dogodke. Nekatere dejavnosti morda zahtevajo daljše produkcijske cikle. To storitev je treba uporabiti v šestih (6) mesecih od nakupa.

1.3.15 IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup

Ta storitev zagotavlja do 150 ur oddaljeno upravljanih storitev, kar vključuje uvoz seznama in e-poštnega gradiva, upravljanje segmentacije, izdelavo modela točkovanja, pripravo in konfiguriranje sredstev, razmestitev kampanje, poročanje in druge dejavnosti na podlagi produkta v imenu naročnika. Standardni čas obdelave v rešitvi Silverpop za upravljane storitve je pet (5) delovnih dni za standardne posamezne e-poštne dogodke. Nekatere dejavnosti morda zahtevajo daljše produkcijske cikle. To storitev je treba uporabiti v dvanajstih (12) mesecih od nakupa.

1.3.16 IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup

Ta storitev zagotavlja do 250 ur oddaljeno upravljanih storitev, kar vključuje uvoz seznama in e-poštnega gradiva, upravljanje segmentacije, izdelavo modela točkovanja, pripravo in konfiguriranjem sredstev, razmestitev kampanje, poročanje in druge dejavnosti na podlagi produkta v imenu naročnika. Standardni čas obdelave v rešitvi Silverpop za upravljane storitve je pet (5) delovnih dni za standardne posamezne e-poštne dogodke. Nekatere dejavnosti morda zahtevajo daljše produkcijske cikle. To storitev je treba uporabiti v dvanajstih (12) mesecih od nakupa.

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

Ta storitev zagotavlja: (i) eno (1) uro strateškega telefonskega pogovora s strokovnjakom na področju dostavljivosti, (ii) do 25 ur upravljanih storitev na daljavo v obdobju 30 dni za spodbujanje odziva strank ("ramp up") za en sam IP-naslov, ki ga uporablja storitev IBM Silverpop Engage, in (iii) eno (1) uro poročanja v telefonskem pogovoru s strokovnjakom na področju dostavljivosti. Za namen izgrajevanja ugleda sta dovoljeni do dve (2) e-poštni sporočili, ki nista kritični in nista tesno vezani na časovno obdobje (zahtevana je vsebina za e-poštno pošiljanje, ki je samozadostna in je pripravljena za obliko zapisa HTML). Ta storitev ne jamči uvrstitve na beli seznam ali uspeha IP spodbujanja odziva strank ("ramp up"), saj je to odvisno od mnogih zunanjih dejavnikov.

1.3.18 IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services

Ta storitev zagotavlja do 15 ur oddaljenega svetovanja o produktu, ki vključuje: zagotavljanje mobilnega računa; usposabljanje s področja mobilnih funkcij za tržnike, največ eno (1) uro usposabljanja s področja uvajanja za razvijalce; vprašanja in odgovore prek e-pošte, telefona ali na sestankih. To storitev je treba uporabiti v 90 dneh od nakupa.

1.3.19 IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services

Ta storitev zagotavlja kombinacijo naslednjega: do 20 ur odgovarjanja na vprašanja prek e-pošte ali telefona, začetni cikel preizkušanja sprejemljivosti uvajanja potisnih obvestil za katerikoli dve (2) napravi lastni aplikaciji, ki uporabljata storitve obveščanja Android ali iOS, največ eno (1) uro oddaljenega usposabljanja za delo s konzolo za tržnike in usposabljanja za uvajanje za razvijalce. To storitev je treba uporabiti v 90 dneh od nakupa.

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

Ta storitev zagotavlja kombinacijo naslednjega: do 30 ur odgovarjanja na vprašanja prek e-pošte ali telefona, izbirne tedenske 30-minutne sestanke, začetni cikel preizkušanja sprejemljivosti uvajanja potisnih obvestil za katerikoli štiri (4) napravi lastne aplikacije, ki uporabljajo storitve obveščanja Android ali iOS, do dve (2) uri strateških storitev kampanje potisnih obvestil, največ eno (1) podpora integracije

programske opreme z IBM-ovo programsko opremo ali programsko opremo drugega ponudnika, združljivo s produktom IBM Silverpop Engage Mobile. To storitev je treba uporabiti v 90 dneh od nakupa.

1.3.21 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

Ta storitev je namenjena naročnikom samopostrežnih storitev na hitro rastočih ali srednjih trgih, ki želijo vzpostaviti trdne temelje in prakse. Ta ponudba je 12-mesečni program dela s svetovalcem Silverpop. Ni namenjena projektnemu delu, temveč trajnemu strukturiranemu usposabljanju in učenju, ki ga izvaja svetovalec Silverpop. Storitve ne bo presegla štirih (4) ur na mesec.

1.3.22 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

Ta storitev je namenjena naročnikom samopostrežnih storitev na hitro rastočih ali srednjih trgih, ki želijo spodbuditi svoje zmožnosti e-poštnega trženja in znanje o njem. Ta ponudba je 12-mesečni program dela s svetovalcem Silverpop. Ni namenjena projektnemu delu, temveč trajnemu strukturiranemu usposabljanju in učenju, ki ga izvaja svetovalec Silverpop. Storitve ne bo presegla sedem (7) ur na mesec.

1.3.23 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

To storitev bo zagotovil svetovalec Silverpop, da omogoči partnerje. Namen je zagotoviti usposabljanje glede produkta, s katerim bo mogoče spodbuditi uporabo avtomatiziranih zmožnosti in praks trženja. Ta ponudba je 12-mesečni program, ki vključuje ure, dodeljene za pomoč partnerjem v naročnikovih projektih. Ni namenjena projektnemu delu, temveč trajnemu strukturiranemu usposabljanju in učenju, ki ga izvaja svetovalec Silverpop. Storitve ne bo presegla dvanajst (12) ur na leto.

1.3.24 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

Ta storitev zagotavlja do skupaj 15 ur na leto odgovarjanja na vprašanja po e-pošti ali telefonu.

1.3.25 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

Ta storitev zagotavlja kombinacijo naslednjega: do skupaj 30 ur na leto odgovarjanja na vprašanja po e-pošti ali telefonu, največ dva (2) dodatna cikla preizkušanja sprejemljivosti uvajanja potisnih obvestil na leto, do skupaj pet (5) ur na leto za usmeritve o uporabi konzole in splošne potisne strategije.

1.3.26 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Ta storitev zagotavlja kombinacijo naslednjega: do skupaj 40 ur na leto odgovarjanja na vprašanja po e-pošti ali telefonu, največ štiri (4) cikle preizkušanja sprejemljivosti uvajanja potisnih obvestil na leto, prednostni odziv na zahteve za podporo, največ dve (2) uri skupaj na leto podpore oz. svetovanja za sezonsko trženje, do skupaj deset (10) ur na leto za usmeritve o uporabi konzole in splošne potisne strategije, izbirne tedenske 30-minutne sestanke glede ključnih indikatorjev zmogljivosti in kratkoročne ter dolgoročne cilje aplikacij/potisnih obvestil.

2. Podatkovni listi za obdelavo in varstvo podatkov

IBM-ov dodatek k obdelavi podatkov <http://ibm.com/dpa> (DPA) in podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podaja dodatne informacije o varstvu podatkov za storitve v oblaku in možnosti v zvezi z vrstami vsebine, ki se lahko obdeluje, vključene delavnosti obdelave, funkcije varstva podatkov in podrobnosti glede hrambe in vračila vsebine. DPA velja v primeru in v obsegu, v katerem za osebne podatke, vključene v vsebino, velja Splošna uredba (EU) 2016/679 o varstvu podatkov (GDPR).

IBM Watson Campaign Automation Engage

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

IBM Watson Campaign Automation Social Audiences

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CF6D6EF01C9111E69AAC4D0C72C126B>

3. Ravn storitve in tehnična podpora

3.1 Ravn storitve in tehnična podpora

IBM naročniku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost (SLA). IBM bo priznal najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku, kot je prikazano v spodnji tabeli. Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot skupno število minut v pogodbenem

mesecu, zmanjšano za skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s skupnim številom minut v pogodbenem mesecu. Definicija nerazpoložljivosti storitve, postopek za uveljavljanje zahtevka in kako kontaktirati IBM v zvezi z razpoložljivostjo storitve, so v IBM-ovem pregledu podpore za storitev v oblaku na naslovu https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Razpoložljivost	Kredit (% mesečne naročnine*)
Manj kot 99,9 %	2 %
Manj kot 99,0 %	5 %
Manj kot 98,0 %	10 %
Manj kot 97,0 %	20 %

* Naročnina je pogodbeni cena za mesec, za katerega velja zahtevek.

3.2 Tehnična podpora

Tehnično podporo za storitev v oblaku, vključno s kontaktnimi podatki podpore, stopnjami resnosti, odzivnimi časi podpore, časom odgovora in drugimi informacijami in procesi, najdete tako, da izberete storitev v oblaku v storitvi IBM Support, ki je na voljo na <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Stroški

4.1 Metrike zaračunavanja

Metrike zaračunavanja za storitev v oblaku so podane v transakcijskem dokumentu.

Za to storitev v oblaku se uporabljajo naslednje metrike zaračunavanja:

- Pooblaščen uporabnik je edinstveni uporabnik, ki lahko dostopa do storitve v oblaku na katerikoli posreden ali neposreden način, prek kateregakoli sredstva (na primer prek multipleksirnega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika).
- Engagement je profesionalna ali izobraževalna storitev, povezana s storitvijo v oblaku.
- Primerek je vsak dostop do določene konfiguracije storitev v oblaku.
- Dostop je pravica do dostopa do funkcionalnosti storitev v oblaku.
- Naslovljiva naprava je naprava, na podlagi katere lahko storitve v oblaku naslovijo vsako namestitev aplikacije.
- Primerek aplikacije je kopija edinstvenega poimenovanega programa programske aplikacije, ki je povezan s storitvami v oblaku ali s katerim upravljajo storitve v oblaku. Za eno aplikacijo v več okoljih (kot so preizkusno, razvojno okolje, okolje za uprizarjanje ali produkcijsko okolje) ali za več primerkov aplikacije v enem okolju se smatra, da so ločeni primerki aplikacije.
- Digitalno sporočilo je elektronska komunikacija, ki jo upravljajo ali obdelujejo storitve v oblaku.
- Dogodek je primer določenega dogodka, ki ga obdelajo storitve v oblaku ali je povezan z uporabo teh storitev. Pri pridobivanju pooblastil dogodkov se kot dogodek šteje naslednje:
 - Stik: dogodek, povezan s pošiljanjem ID-ja stika v ustrezno družabno platformo prek funkcije Social Audiences.
- Identiteta ugleda je kombinacija IP-naslava ali domene, ki se uporablja za izboljšanje uspešnosti dostavljanja e-poštnih sporočil, ki obstajajo v storitvah v oblaku.
- Zapis zbirke podatkov je zbirka polj v zbirki podatkov, povezana z eno entiteto in dostopna kot ena enota, ki jo upravljajo ali obdelujejo storitve v oblaku.
- Pogodba o podedovanih programih je merska enota, na podlagi katere je mogoče biti upravičen do storitve IBM SaaS. Podedovane vrste metrik zaračunavanja se povezane s ponodbami, ki jih IBM ne trži več aktivno. IBM lahko, izključno po lastni presoji, poveča naročnikova obstoječa pooblastila za uporabo nekaterih različnih storitev IBM SaaS na podlagi podedovanih pooblastil (»podedovana storitev SaaS«). Ponudbe podedovane storitve SaaS prepoznate po oznaki "Podedovano" v imenu ponudbe IBM SaaS v transakcijskem dokumentu. Naročnikovo upravičenost do podedovane storitve SaaS določajo pogoji metrik zaračunavanja, ki so opredeljeni v pogodbi, na podlagi katere

je naročnik prvotno pridobil pravico do uporabe podedovane storitve SaaS («podedovana pogodba»). Določbe podedovane pogodbe se nikakor ne razlagajo na način, ki bi razširil pravico naročnika, da uporablja podedovano ponudbo SaaS v večji meri, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu; prav tako za uporabo ponudbe IBM SaaS veljajo le določbe, navedene v pogojih metrike zaračunavanja v podedovani pogodbi SaaS.

4.2 Stroški oddaljenih storitev

Oddaljena storitev bo potekla 90 dni po dnevu nakupa, ne glede na to, ali je bila porabljena.

5. Dodatna določila

Za pogodbe o storitvi v oblaku (ali enakovredne osnovne sporazume), izvedene pred 1. januarjem 2019, veljajo pogoji, ki so na voljo na <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Preverjanje

Naročnik bo i) hranil in na zahtevo posredoval zapise in produkte sistemskih orodij, kot je v razumni meri potrebno, da IBM in njegovi neodvisni revizorji preverjajo naročnikovo spoštovanje te pogodbe, ter bo ii) nemudoma naročil in plačal morebitna zahtevana pooblastila (vključno s povezano naročnino in podporo ali vzdrževanjem) po IBM-ovih tedaj veljavnih tarifah ter druge stroške in obveznosti, ugotovljene na podlagi takega preverjanja, kot jih IBM navede na računu. Te obveznosti v zvezi s preverjanjem skladnosti ostanejo v veljavi med obdobjem trajanja storitev v oblaku in dve leti po tem.

5.2 Podporna programska oprema.

Storitev v oblaku vsebuje naslednjo podporno programsko opremo:

- IBM Marketing Cloud – Mobile

5.3 Obvestila glede programske kode drugih ponudnikov

Te storitve v oblaku vključujejo naslednjo programsko opremo, ki ne sme biti uporabljena za zlonamerna dejanja: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson in packtag.

5.4 Sezname stikov

Naročnik v storitvi v oblaku ne bo uporabljal nobenih seznamov stikov, ki bi vključevali osebe, ki niso dale soglasja za vključitev na takšen seznam za namen prejemanja komunikacij posebej od naročnika, razen če ima naročnik obstoječe poslovno ali osebno razmerje s takšnimi osebami. Uporaba seznamov ali podatkov, ki so bili generirani s pridruženimi trženjskimi praksami, je v vseh primerih izrecno prepovedana. Naročnik mora v vsako sporočilo vključiti veljaven mehanizem za izključitev iz seznama.

5.5 Nadaljnja prodaja ni dovoljena

Naročnik ne bo nadalje prodal storitve v oblaku ali zagotovil tretjim osebam (razen zaposlenim ali podizvajalcem, ki delajo v imenu naročnika) dostopa do storitve v oblaku brez IBM-ovega predhodnega pisnega soglasja.

5.6 Shranjevanje podatkov

Določeni podatkovni elementi storitve v oblaku bodo na voljo v storitvi v oblaku, kot sledi ("obdobje shranjevanja podatkov"):

- Baze podatkov (sezname stikov) in predloge: 450 dni od zadnje uporabe (aktivno uporabljane baze podatkov in predloge se hranijo za nedoločen čas, ko je storitev aktivna).
- Sporočila, dodatki, ki se uporabljajo v sporočilih (npr. grafika, slike, dokumenti in predloge) ter podatki za sledenje klikov v e-poštnih sporočilih: 450 dni od datuma poslanega sporočila.
- Spletno sledenje za znane ali pooblaščen obiskovalce: 180 dni
- Spletno sledenje za anonimne obiskovalce: 30 dni (zapise je mogoče pretvoriti v "znane", če je v roku 30 dni od začetka sledenja razkrita uporabnikova identiteta).
- Univerzalna vedenja: 180 dni
- Email Insights: obdobje shranjevanja podatkov se sklada z dolžino naročnikove aktivne analitične kampanje.

Naročnik lahko prilagodi privzeta obdobja shranjevanja podatkov.

Ti podatkovni elementi se lahko odstranijo iz IBM-ovega omrežja in sistemov, ko obdobje shranjevanja podatkov izteče; v vsakem primeru IBM lahko uniči vse kopije teh podatkovnih elementov in morebitne druge naročnikove podatke po tridesetih (30) dneh od prenehanja ali izteka naročniškega obdobja. Naročnik bo shranil vse varnostne kopije celotne vsebine, zagotovljene za uporabo v povezavi s storitvijo v oblaku.

5.7 Različice, ki niso v angleškem jeziku

Naročnik razume in soglaša, da sta dostop do in uporaba različic ponudbe storitve v oblaku v drugem jeziku kot angleščini lahko odvisna od funkcionalnosti zunanega tehnološkega partnerja, translations.com, ki zagotavlja prevajanje uporabniškega vmesnika. Ob uporabi druge jezikovne različice ponudbe storitve v oblaku lahko uporabniški vmesnik ponudbe storitve v oblaku posreduje nešifrirane naročnikove podatke in vsebino, dostopno prek uporabniškega vmesnika storitve v oblaku, v sisteme translations.com, dodeljene za storitve v oblaku in prevajanje uporabniškega vmesnika na naročnikovo zahtevo.

5.8 Presežki

Če naročnikova dejanska uporaba ponudbe IBM SaaS med meritvenim obdobjem preseže pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, bo naročniku zaračunan presežek, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu.

Za ponudbo IBM SaaS z metriko zaračunavanja digitalno sporočilo IBM naročniku izda račun v skladu z izbrano pogostostjo obračunavanja za pooblastila za digitalno sporočilo, ki jih naročnik naroči. Dejanska uporaba bo merjena in presežki bodo zapadli v plačilo, če bo dejanska uporaba sporočil presegala skupno število pooblaščenih sporočil v zbirni obliki za do 12 mesečnih meritvenih obdobj med naročniškim obdobjem.

Naročniku bodo zaračunani stroški za presežke za nazaj vsak mesec po ceni za presežke, navedeni v dokazilu o upravičenosti, ko bo prvič dosežen skupni zbir. Takšni presežki zapadejo v plačilo poleg osnovnega mesečnega stroška za pooblastila.

Če je naročniško obdobje daljše od dvanajst (12) mesecev, temelji zbirno skupno število pooblastil na dvanajst (12) mesečnih meritvenih obdobjih. Zbirno skupno število bo po 12 mesečnem meritvenem obdobju ponastavljeno na nič. Stroški presežka za naslednjih dvanajst (12) mesečnih meritvenih obdobj bodo v plačilo zapadli šele, ko bo dejanska poraba sporočil presegla skupno število pooblaščenih sporočil v zbirni obliki za takšnih dvanajst (12) mesečnih meritvenih obdobj.

Pri naročnikih, ki izkoriščajo obdobja spodbujanja povečevanja odziva strank, se vsako obdobje obravnava na enak način kot naročniško obdobje in veljajo enaka načela.

Če je naročniško obdobje krajše od 12 mesecev ali v naročniškem obdobju ostane manj kot 12 mesečnih obdobj, bo število preostalih mesečnih pooblastil v naročnini uporabljeno za skupno število pooblaščenih sporočil v zbirni obliki.

a. 1. primer

Naročnik ima 12-mesečno naročniško obdobje in je pridobil en milijon digitalnih sporočil na mesec.

Če naročnik pošlje več kot dvanajst (12) milijonov digitalnih sporočil pred zaključkom 12-mesečnega naročniškega obdobja, bo naslednji mesec prejel račun za presežno količino in vsa uporaba bo v prihodnjih mesecih zaračunana za nazaj vse do konca naročniškega obdobja.

b. 2. primer

Naročnik ima 3-letno naročniško obdobje in je pridobil en milijon digitalnih sporočil na mesec.

Če naročnik pošlje več kot dvanajst (12) milijonov sporočil pred zaključkom prvega 12-mesečnega obdobja, bo naslednji mesec prejel račun za presežno količino in vso uporabo do konca 12-mesečnega obdobja. Na koncu vsakega 12-mesečnega obdobja bo števec porabe ponastavljen. Če naročnik pošlje več kot dvanajst (12) milijonov digitalnih sporočil pred zaključkom naslednjega 12-mesečnega obdobja, bo naslednji mesec prejel račun za presežno količino in vsa uporaba v prihodnjih mesecih bo zaračunana za nazaj, dokler se ne ponastavi števec uporabe oziroma do konca preostanka naročniškega obdobja.

5.9 Podedovane ponudbe

V naročnikovi podedovani pogodbi so opisane naslednje podedovane ponudbe 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

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS veljajo za naslednje ponudbe 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. Prevladujoče določbe

6.1 Uporaba podatkov

Pri morebitnih nasprotujočih si določbah v razdelku o vsebini in varstvu podatkov v osnovnih pogojih za storitev v oblaku med pogodbenima strankama prevlada naslednje: IBM ne bo uporabil ali razkril rezultatov, ki izhajajo iz naročnikove uporabe storitve v oblaku in so edinstveni za naročnikovo vsebino (vpogledi) oziroma na kak drug način identificirajo naročnika. IBM pa lahko uporablja vsebino in druge informacije (razen vpogledov), ki izhajajo iz vsebine med nudenjem storitve v oblaku, pod pogojem, da so odstranjeni osebni identifikatorji, tako da osebnih podatkov ni več mogoče pripisati določenemu posamezniku brez uporabe dodatnih informacij. IBM bo takšne podatke uporabil samo za raziskave, preizkušanje in razvoj ponudb.