

IBM Marketing Cloud

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem que a IBM fornece ao Cliente. Cliente significa a empresa e seus usuários autorizados, além dos destinatários autorizados do Serviço em Nuvem. A Cotação e o Certificado de Titularidade (PoE) aplicáveis são fornecidos como Documentos da Transação.

1. Serviço em Nuvem

O IBM Marketing Cloud é uma plataforma de marketing digital baseada em nuvem que avança os dados do consumidor, insights analíticos e interações entre canais relevantes de automatização. O IBM Marketing Cloud inclui os seguintes pacotes e serviços baseados em solução que mapeiam para necessidades do comerciante a fim de simplificar o processo de compra:

- O IBM Marketing Cloud Standard – ajuda os profissionais de marketing a entenderem melhor o comportamento do consumidor e a entregarem interações personalizadas com taxas de conversão mais altas.
- O IBM Marketing Cloud B2B Standard – ajuda os profissionais de marketing na captura, qualificação e nutrição de leads a fim de melhor alinharem marketing com vendas para o crescimento da renda.
- O IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning – ajuda os profissionais de marketing a fazerem o orçamento e a planejarem com um aplicativo que se conecta a marketing, à gestão de relacionamento com o consumidor e a sistemas de finanças.

1.1 IBM Marketing Cloud Standard

Uma subscrição do IBM Marketing Cloud Standard fornece os seguintes recursos:

- Banco de Dados de Marketing: permite que o Cliente colete dados abrangentes do consumidor em uma fonte isolada e alavanque esses dados para direcionar campanhas automatizadas e comunicações personalizadas.
- Segmentação: Use behavioral, profile, preference data, and more, to query and narrow down your target audience. Como opção, o Cliente pode associar essas consultas de segmentação com as estratégias de marketing do Cliente para entregar conteúdo altamente envolvente, personalizado, ao público-alvo do Cliente.
- Construtor de Conteúdo: um editor intuitivo, baseado na web que possibilita que o Cliente crie e edite conteúdo no aplicativo, com acesso do tipo apontar e clicar em recursos como rastreamento de link, personalização, conteúdo dinâmico e mais.
- Conteúdo Dinâmico: permite que o Cliente crie mensagens diretamente no corpo da mensagem que sejam relevantes e específicas para cada consumidor, usando uma interface intuitiva do tipo apontar e clicar.
- Teste A/B: possibilita que o Cliente envie e-mails de teste para testar a linha de assunto, a partir do nome ou de elementos de conteúdo; descubra qual elemento tem a melhor resposta; e envie para os contatos os e-mails com melhor desempenho.
- E-mail: o Cliente pode criar e enviar e-mails com conteúdo que seja relevante e envolvente.
- Push para Dispositivos Móveis: permite que o Cliente entregue mensagens personalizadas combinando dados de aplicativo móvel com informações complexas do perfil do consumidor.
- Compartilhamento Social: ajuda o Cliente a compartilhar mensagens de marketing por e-mail em sites de rede social e produzir relatórios detalhados de resultado.
- Página de Entrada: oferece acesso do tipo apontar e clicar para criar páginas específicas de campanha e customizar formulários da Web.
- Análises Comportamentais: o Cliente pode manusear resultados de correspondência para identificar tendências e segmentos do consumidor-alvo; definir segmentos do consumidor e seleccione métricas para criar relatórios de tabela cruzada e de tabela, e, em seguida, manejar relatórios incluindo ou removendo campos, alterando métricas e classificando colunas.

- Relatório de Campanha: possibilita a criação de informações de relatório agregadas e detalhadas sobre e-mails enviados para consumidores. As métricas de relatório incluem aberturas, conversões, rich media, encaminhamentos e acesso a dados de sequência de cliques.
- Email Insights: possibilita que os usuários visualizem a aparência de correspondências entre vários consumidores de e-mails diferentes, controlem o uso do e-mail pelo consumidor em Listas de Distribuição, ajudando a otimizar os programas de e-mail com base nos dispositivos e e-mails específicos que os consumidores usam. Incluídas na subscrição estão 200.000 aberturas de e-mail. Um 'e-mail aberto' é registrado cada vez que um destinatário recebe um e-mail do Cliente e o destinatário abre o e-mail. Incluídas na subscrição estão 50 visualizações de e-mail. Uma 'visualização de e-mail' é registrada cada vez que o Cliente envia um modelo de e-mail após este recurso para visualização. O Email Insights inclui componentes de tecnologia fornecidos pelo Litmus. Além disso, se as necessidades do Cliente excederem o número de visualizações de e-mail ou de aberturas de e-mail fornecido com o pacote comprado, o Cliente pode expandir a sua quantidade autorizada comprando as Aberturas de Insights de E-mail Adicionais do IBM Marketing Cloud em incrementos de 100.000, em uma base por Evento, conforme aplicável.
- IBM Marketing Cloud Orientation: pacote básico de instrução do IBM Marketing Cloud. Ele fornece uma descrição de alto nível dos recursos do Marketing Cloud, junto com uma introdução ao Modelo de Engajamento do Consumidor. O pacote de orientação está incluído na subscrição inicial do Marketing Cloud e deve ser concluído antes de iniciar o serviço de integração necessário. Ele é entregue como uma oferta de autoatendimento e inclui vídeos e gravações baseadas na web.

Incluídos nos encargos de subscrição para essa oferta de Serviço em Nuvem estão os seguintes:

- a. Cinco (5) usuários autorizados;
- b. Dez (10) programas ativos;
- c. 250 mil interações de marketing, que incluem as mensagens de e-mail e as mensagens push de dispositivo móvel. Se Interações de Marketing adicionais forem necessárias, o Cliente deve comprar autorizações para Interações de Marketing Adicionais do IBM Marketing Cloud Standard em incrementos de 1000 em uma base por Evento; e
- d. 200 mil Aberturas de Insights de E-mail.

1.2 IBM Marketing Cloud B2B Standard

Uma subscrição do IBM Marketing Cloud B2B Standard fornece os seguintes recursos:

- Todos os recursos dentro da oferta do IBM Marketing Cloud Standard
- Automação de Marketing
- Lead nurturing: possibilita a criação de campanhas de marketing através de um construtor de campanha visual; o envio de mensagens automatizadas ou cair em um programa de nutrição quando um lead executa ou realiza uma determinada ação.
- Modelo único de pontuação: o Cliente pode pontuar os consumidores e consumidores em potencial com base nos critérios de compra, dados demográficos e comportamentos como visitas a website, envios de formulário e interação de mensagem ou em componentes baseados em tempo, incluindo recência e frequência. Com base nas pontuações, recursos de automação de marketing direcionam consumidores e consumidores em potencial para acompanhamento apropriado.
- Formulários Progressivos: o Cliente pode reduzir o abandono de formulário e construir um perfil do contato, ao longo do tempo, com formulários da Web progressivos que mostrem perguntas diferentes sempre que um contato visitar um website ou uma página de entrada.
- Rastreamento de Comportamento Digital: permite que o Cliente monitore como os contatos interagem com o Cliente on-line usando calculadoras, bate-papos em tempo real, botões em redes sociais e mais. Use esses rastreamentos customizados de evento de comportamentos na Web para mover um contato para um programa de marketing ou para um modelo de pontuação de comportamento.
- Integração de Gestão de Relacionamento com o Consumidor (CRM): A integração com sistemas CRM de terceiros, incluindo o Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM e Sugar CRM.

Incluídos nos encargos de subscrição para essa oferta de Serviço em Nuvem estão os seguintes:

- a. Cinco (5) usuários autorizados;
- b. Dez (10) programas ativos;
- c. Um (1) modelo de pontuação;
- d. 50.000 registros do banco de dados; e
- e. 200 mil Aberturas de Insights de E-mail.

1.3 IBM Marketing Cloud – Planejamento de Orçamento e Despesa

O IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning é alimentado pelo Allocadia, um terceiro fornecedor parceiro da IBM, e pode ser adquirido para uso com o Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, Marketing Cloud Enterprise, Marketing Cloud B2B Enterprise, IBM Silverpop Engage, ou IBM Campaign. Uma subscrição do IBM Marketing Cloud B2B Standard fornece os seguintes recursos:

- Planejamento: o Cliente pode criar e compartilhar planos para alinhar estratégia corporativa, prever retorno sobre investimento e prever impacto na receita.
- Orçamento: permite criar e gerenciar orçamentos globais em qualquer moeda sem planilhas complicadas ou desconexas sejam globais, regionais ou centralizadas em produto.
- Desempenho: ajuda o Cliente a visualizar, analisar e otimizar gastos; e a tomar decisões mais inteligentes ao conectar planos e orçamentos a dados de CRM, finanças e marketing.

Incluídos na taxa de subscrição para essa oferta de Serviço em Nuvem estão os seguintes:

- Cinco (5) Usuários Autorizados; e
- Um (1) Conector.

O IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users pode ser adquirido se o Cliente necessitar de Usuários Autorizados adicionais além daqueles fornecidos com o serviço de base. O IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector pode ser comprado se o Cliente precisar de Conectores adicionais para serem usados com o serviço de base.

1.4 Ofertas de Serviço de Configuração

- O IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services é uma combinação de provisionamento e treinamento projetada para permitir que os usuários configurem e utilizem ofertas no IBM Marketing Cloud Standard. Esse serviço entregue remotamente é necessário com uma subscrição inicial do Marketing Cloud. Um consultor de integração é designado para guiar Clientes através do processo de integração que é entregue por meio de uma série de reuniões remotas e sessões de aprendizado registradas e baseadas na Web. Serviços de integração incluem provisionamento, configuração, treinamento e Perguntas e Respostas.
- O IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services é uma combinação de provisionamento e treinamento projetada para permitir que os usuários configurem e utilizem ofertas no IBM Marketing Cloud B2B Standard. Esse serviço entregue remotamente é necessário com uma subscrição inicial do Marketing Cloud B2B Standard. Um consultor de integração é designado para guiar organizações através do processo de integração, que é entregue por meio de uma série de reuniões remotas e sessões de aprendizado registradas e baseadas na Web. Serviços de integração incluem provisionamento, configuração, treinamento e Perguntas e Respostas.
- O Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services é um serviço de treinamento projetado para permitir que os usuários configurem e utilizem ofertas no IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services. Esse serviço entregue remotamente é necessário com a compra da oferta do IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services. Um consultor de treinamento é designado para guiar organizações no uso de relatório aprimorado e de customização de painel por meio de uma série de reuniões remotas e sessões de aprendizado registradas e baseadas na Web. Serviços de integração incluem provisionamento, configuração, treinamento e Perguntas e Respostas.

2. Descrição de Segurança

Este Serviço em Nuvem segue os princípios de privacidade e segurança de dados da IBM para IBM SaaS disponíveis em <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, além de quaisquer termos adicionais fornecidos nesta seção. Qualquer mudança nos princípios de segurança de dados e privacidade da IBM não irá comprometer a segurança do Serviço em Nuvem.

3. Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece o seguinte Acordo de Nível de Serviço ("SLA") de disponibilidade para o Serviço em Nuvem, conforme especificado no PoE. O SLA não é uma garantia. O SLA está disponível apenas para o Cliente e se aplica apenas ao uso em ambientes de produção.

3.1 Créditos de Disponibilidade

O Cliente deve registrar um chamado de suporte de Gravidade 1 com o help desk de suporte técnico IBM dentro de 24 horas de primeiro tomar ciência de um evento que causou impacto na disponibilidade do Serviço em Nuvem. O Cliente deve ajudar de forma razoável a IBM com qualquer diagnóstico e resolução de problemas.

Uma reivindicação de chamado de suporte por falha em atender um SLA deve ser submetida dentro de três dias úteis após o término do mês contratado. A compensação para uma reivindicação de SLA válida será um crédito com relação a uma fatura futura para o Serviço em Nuvem com base na duração de tempo em que o processamento do sistema de produção para o Serviço em Nuvem não está disponível ("Tempo de Inatividade"). O Tempo de Inatividade é medido a partir do momento em que o Cliente relata o evento até o momento em que o Serviço em Nuvem é restaurado, e não inclui: o tempo relacionado a uma interrupção de manutenção planejada ou anunciada; causas além do controle da IBM; problemas com o conteúdo ou a tecnologia, designs ou instruções do Cliente ou de terceiros; configurações do sistema e de plataformas não suportadas ou outros erros do Cliente; ou incidente de segurança causado pelo Cliente ou testes de segurança do Cliente. IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade acumulativa do Serviço em Nuvem durante cada mês contratado, conforme mostrado na tabela abaixo. O total de Crédito de Disponibilidade com relação a qualquer mês contratado não pode exceder 20 por cento de um doze avos (1/12) do encargo anual para o Serviço em Nuvem.

3.2 Níveis de Serviço

Disponibilidade do Serviço em Nuvem durante um mês contratado

Disponibilidade durante um mês contratado	Compensação (% da taxa de subscrição mensal* para o mês contratado que é objeto da reivindicação)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
Menos que 97,000%	20%

* Se o Serviço em Nuvem foi adquirido de um Parceiro de Negócios IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado no preço da lista então atual para o Serviço em Nuvem em vigor para o mês contratado que é o assunto de uma reivindicação, descontado a uma taxa de 50%. A IBM disponibilizará um desconto diretamente para o Cliente.

Disponibilidade, expressa como uma porcentagem, é calculada como: o número total de minutos em um mês contratado menos o número total de minutos de Tempo de Inatividade em um mês contratado dividido pelo número total de minutos no mês contratado.

Exemplo: Tempo de Inatividade total de 50 minutos durante o mês contratado

Total de 43.200 minutos em um mês contratado de 30 dias – 50 minutos de Tempo de Inatividade = 42.150 minutos	= 2% de crédito de Disponibilidade para 99,884% de disponibilidade durante o mês contratado
43.200 minutos totais	

4. Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem é fornecido através de e-mail, sistema de suporte on-line, Bate-papo em Tempo Real e por telefone. O suporte técnico é oferecido com o Serviço em Nuvem e não está disponível como uma oferta separada.

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta Durante as Horas de Suporte
1	Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço: Funcionalidades essenciais para os negócios ficam inoperáveis ou ocorre falha na interface essencial. Geralmente, se aplica a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acessar serviços que resulta em um impacto crítico nas operações. Essa condição requer uma solução imediata.	Dentro de 1 hora
2	Impacto de negócios significativo: Um recurso ou uma função do serviço está severamente restrita em seu uso ou o Cliente corre o risco de perder prazos finais de negócios.	Dentro de 2 horas em horário comercial
3	Impacto de negócios menor: Indica que o serviço ou a funcionalidade pode ser usada e não está apresentando um impacto crítico nas operações.	Dentro de 4 horas em horário comercial
4	Impacto de negócios mínimo: Uma consulta ou solicitação não técnica.	Dentro de 1 dia útil

5. Informações de Autorização e Faturamento

5.1 Métricas de Encargos

O Serviço em Nuvem está disponível sob a métrica de encargos especificada no Documento de Transação:

- a. **Acesso** – é uma unidade de medida pela qual o Cloud Service pode ser obtido. Um acesso é o direito de usar o Serviço em Nuvem. O Cliente deve obter uma única autorização de acesso para usar o Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou Documento de Transação do Cliente.
- b. **Evento** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Autorizações de Evento baseiam-se no número de ocorrências de um evento específico relacionado ao uso do IBM SaaS. Autorizações de Evento são específicas ao IBM SaaS e o tipo de evento não pode ser trocado, intercambiado ou agregado a outras autorizações de Evento de outro IBM SaaS ou outro tipo de evento. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir todos os eventos que ocorram durante o período de medição especificado em um Certificado de Titularidade (PoE) ou Documento de Transação.
- c. **Usuário Autorizado** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. O Cliente deve obter autorizações separadas e vinculadas a cada Usuário Autorizado com acesso exclusivo ao Serviço em Nuvem de qualquer forma, direta ou indiretamente (por exemplo: por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicativos) por quaisquer meios. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de Usuários Autorizados que receberam acesso ao Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.
- d. **Compromisso** – é uma unidade de medida pela qual os serviços podem ser obtidos. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou de treinamento relacionados ao Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações de uso suficientes para cobrir cada Compromisso.

- e. **Conexão** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Uma Conexão é um link ou uma associação de um banco de dados, aplicativo, servidor ou qualquer outro tipo de dispositivo para o Serviço em Nuvem. Autorizações suficientes devem ser obtidas para cobrir o número total de Conexões que foram ou são feitas com o Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.
- f. **Registro de Banco de Dados** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um Registro de banco de dados é a coleção de campos em um banco de dados relacionada a uma única entidade e que pode ser acessada como uma única unidade. Cada titularidade de Milhares de registros de banco de dados representa Mil de registros de banco de dados. Devem ser obtidas autorizações de Milhar de Registros do Banco de Dados suficientes para cobrir o número total de Registros de Bancos de Dados disponíveis para serem processados pelo Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.

5.2 Encargos de Configuração

Um encargo único configuração inicial será especificado nos encargos e termos de faturamento especificados no Documento de Transação. Com base na oferta base de Serviço em Nuvem escolhida, o serviço de configuração obrigatório correspondente provisionará o Cliente para uso da oferta de Serviço em Nuvem selecionada. Os serviços de configuração disponíveis são os seguintes:

- Configuração Única de Compromisso de Serviços Onboarding do IBM Marketing Cloud Standard
- Configuração Única de Compromisso de Serviços Onboarding do IBM Marketing Cloud B2B Standard

O serviço de configuração a seguir será cobrado nos termos de encargos faturamento especificados no Documento de Transação quando forem solicitadas autorizações de Usuário Autorizado para o IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users:

- Configuração de Compromisso de Serviços Onboarding de Planejamento de Orçamento e Despesa do IBM Marketing Cloud

5.3 Encargos Mensais Parciais

Um encargo mensal parcial conforme especificado no Documento de Transação pode ser calculado de maneira proporcional.

5.4 Encargos dos Itens Excedentes

Se o uso real do Serviço em Nuvem durante o período de medição exceder a autorização especificada no PoE, o Cliente será cobrado pelo excedente, conforme especificado no Documento de Transação.

O Cliente será cobrado no mês seguinte após a prestação do serviço pelos encargos excedentes, de acordo com o encargo de excedente especificado no PoE, após o total agregado ser atingido. Esses encargos por excedentes são devidos além do encargo base de autorização mensal.

Se o Período de Subscrição for maior que 12 meses, o número total agregado de autorizações será baseado em 12 períodos de medição mensais. O total agregado será reconfigurado para zero após o 12º período de medição mensal. Encargos de excedentes para os próximos períodos de medição de 12 meses não serão devidos até que o uso real de interação exceda o número total de interações autorizadas, em conjunto, para tais períodos de medição de 12 meses.

Para Clientes alavancando períodos de crescimento, cada período é tratado da mesma maneira que o período de subscrição e os mesmos princípios se aplicam.

Se um Período de Subscrição for inferior a 12 meses, ou se menos de 12 períodos mensais restarem em um Período de Subscrição, o número de autorizações mensais remanescentes em uma subscrição serão usados para o número total de interações autorizadas, em conjunto.

a. Exemplo 1:

O Cliente tem um Período de Subscrição de 12 meses e adquiriu 10 Usuários Autorizados adicionais sob a autorização do IBM Marketing Cloud Additional User. Se o Cliente ativar mais de 10 Usuários Autorizados antes do término do Período de Subscrição de 12 meses, o Cliente será cobrado, no mês seguinte, pela quantidade em excesso e todo o uso nos próximos meses será cobrado no mês seguinte após a prestação do serviço até o término do Período de Subscrição.

b. Exemplo 2:

O Cliente tem um Período de Subscrição de três anos e adquiriu 10 Usuários Autorizados adicionais sob a autorização do IBM Marketing Cloud Additional User. Se o Cliente ativar mais de 10 Usuários Autorizados antes do término do primeiro período de 12 meses, o Cliente será cobrado no mês seguinte pela quantidade em excesso e por todo o uso até o término do período de 12 meses. No final de cada período de 12 meses, a contagem de uso será reiniciada. Se o Cliente ativar mais de 10 Usuários Autorizados antes do término do próximo período de 12 meses, o Cliente será cobrado no mês seguinte pela quantidade em excesso e todo o uso nos próximos meses será cobrado no mês seguinte após a prestação do serviço até que a contagem de uso seja reiniciada ou até o término do Período de Subscrição restante.

5.5 Encargos do Pagamento Por Uso

O Cliente pode usar o IBM Marketing Cloud Standard medido por 1.000 Eventos, o IBM Marketing Cloud B2B Standard medido em incrementos de 10.000 Registros do Banco de Dados e as Aberturas de Insights de E-mail Adicionais do IBM Marketing Cloud medidas em incrementos de 100.000 Eventos em uma base de pagamento por uso. O Cliente será cobrado pela quantidade de Eventos ou Registros do Banco de Dados, conforme aplicável, usados a cada mês no encargo especificado no Documento de Transação.

6. Opções de Vigência e Renovação

A vigência do Serviço em Nuvem começa na data em que a IBM notifica o Cliente sobre seu acesso ao Serviço em Nuvem, conforme documentado no PoE. O PoE especificará se o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente, continuará em uma base de uso contínuo ou finalizará no término da vigência.

Para renovação automática, a menos que o Cliente forneça aviso de rescisão por escrito pelo menos 90 dias antes da data de expiração da vigência, o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente pela duração especificada no PoE.

7. Software de Ativação

Este Serviço em Nuvem inclui o software de ativação, que deve ser usado somente em conjunto com o uso do Serviço em Nuvem do Cliente e somente durante a vigência do Serviço em Nuvem.

8. Disposições Gerais

8.1 Listas de Distribuição

O Cliente não usará nenhuma lista de distribuição com o Serviço em Nuvem que inclua pessoas que não concederam permissão para serem incluídas em tal lista, com o propósito de receber comunicações especificamente do Cliente, a menos que ele tenha um relacionamento pessoal ou comercial com tais pessoas. O uso de listas ou dados gerados por meio de práticas de marketing de afiliados é expressamente proibido em todos os casos. O Cliente deverá incluir um mecanismo de "não participação" (Opt-out) válido em cada mensagem.

8.2 Vedação à Revenda

O Cliente não revenderá o Serviço em Nuvem ou fornecerá a terceiros (que não sejam funcionários ou contratados trabalhando em nome do Cliente) acesso ao Serviço em Nuvem sem o consentimento prévio por escrito da IBM.

8.3 Retenção de Dados

Elementos de dados específicos dos Serviços de Nuvem serão disponibilizados dentro dos Serviços em Nuvem da seguinte forma: mensagens e conteúdo de e-mail, modelos e bancos de dados inativos ou não usados – 450 dias; rastreamento na web de visitantes desconhecidos - 180 dias; rastreamento na web de visitantes anônimos – 30 dias; e Comportamentos Universais – 180 dias (o "Período de Retenção de Dados"). Esses elementos de dados podem ser removidos da rede e dos sistemas da IBM depois que o Período de Retenção de Dados expirar e, em qualquer caso, a IBM pode destruir todas as cópias desses elementos de dados, além de outros dados relacionados ao Cliente, 30 dias após a rescisão ou expiração da Vigência. O Cliente arquivará cópias de backup de todo conteúdo fornecido para uso junto com o Serviço em Nuvem.

8.4 Avisos de Código de Terceiro

Este Serviço em Nuvem inclui os seguintes softwares que não poderão ser usados para fins maléficos: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson e packtag.