

### 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, além dos destinatários autorizados do Serviço em Nuvem. A Cotação e o Certificado de Titularidade (PoE) aplicáveis fazem parte dos Documentos de Transação.

#### 1. Serviço em Nuvem

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

- IBM Marketing Cloud Essentials - Fornece aos profissionais de marketing, com necessidades de volume menores a capacidade de entregar interações digitais personalizadas com taxas de conversão superiores.
- IBM Marketing Cloud B2B Essentials - Fornece aos profissionais de marketing com bancos de dados menores a capacidade de capturar, qualificar e estimular leads.
- IBM Marketing Cloud Standard – Ajuda os comerciantes a entenderem melhor o comportamento do consumidor e entregarem interações personalizadas com taxas de conversão mais altas.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Ajuda aos comerciantes a capturarem, qualificarem e estimularem leads a fim de melhor alinharem marketing com vendas para o crescimento da receita.
- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning – Ajuda aos comerciantes a fazerem o orçamento e a planejarem com um aplicativo que se conecta a marketing, a gestão de relacionamento com o consumidor e a sistemas de finanças.
- IBM Marketing Cloud Enterprise – Desenvolve os recursos do IBM Marketing Cloud Standard com o volume de subscrições aumentado.
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise – Desenvolve os recursos do IBM Marketing Cloud B2B com o volume de subscrições aumentado.
- IBM Marketing Cloud Social Audiences – Fornece aos comerciantes a habilidade de mirar os seus consumidores usando mídias sociais pagas.

#### 1.1 IBM Marketing Cloud Essentials

Uma subscrição do IBM Marketing Cloud Essentials fornece os recursos a seguir:

- Banco de Dados de Marketing: permite que o Cliente reúna dados abrangentes do consumidor em uma fonte isolada e alavanque esses dados para direcionar campanhas automatizadas e comunicações personalizadas.
- Segmentação: o Cliente pode usar dados comportamentais, de perfil, de preferência e mais, para consultar e limitar o seu público-alvo. Como opção, o Cliente pode associar essas consultas de segmentação com as suas estratégias de marketing para entregar conteúdo altamente envolvente, personalizado, ao seu público-alvo.
- 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, tais 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 os e-mails com melhor desempenho para os contatos.
- E-mail: o Cliente pode criar e enviar e-mails com conteúdo relevante e envolvente.
- Push de Dispositivo Móvel: 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 a produzir relatórios detalhados de resultado.
- **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 de redes sociais e mais. O Cliente pode usar esse rastreamento customizado de eventos de comportamento na Web para mover um contato para um programa de marketing ou para um modelo de pontuação de comportamento.
- **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 utilizar resultados de correspondência para identificar tendências e segmentos do consumidor-alvo; definir segmentos de consumidor e selecionar métricas para criar relatórios de tabela cruzada e de tabela, e, em seguida, preparar 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.
- **Insights de E-mail:** possibilita que os usuários visualizem a aparência de correspondências entre vários clientes de e-mail diferentes, acompanhem o uso do e-mail em listas de distribuição pelo consumidor, ajudando a otimizar os programas de e-mail com base nos dispositivos e clientes de e-mail específicos que os consumidores usam. O Insights de E-mail inclui componentes de tecnologia fornecidos pelo Litmus.
- **Designer de Jornada:** Ferramenta de design visual que permite aos comerciantes trabalharem juntos para mapearem a jornada de um consumidor e compartilhá-la entre suas equipes.
- **Intercâmbio de Comportamento Universal:** Tecnologia de capacitação que permite que os Clientes publiquem dados no âmbito do IBM Marketing Cloud e inscrevam-se para obter dados de aplicativos integrados de terceiros.
- **O IBM Marketing Cloud Orientation** é um pacote básico de instrução para o 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 deste Serviço em Nuvem estão os seguintes:

- a. Cinco (5) Usuários Autorizados;
- b. Dez (10) programas ativos;
- c. 50 mil Interações de Marketing por mês totalizando 600 mil de Interações de Marketing que podem ser consumidas anualmente;
- d. Registros de Banco de Dados Ilimitados;
- e. Uma (1) organização;
- f. Dez (10) mil Aberturas de Insights de E-mail mensais; e
- g. Visualizações prévias de e-mails ilimitadas. Uma 'visualização prévia de e-mail' é registrada cada vez que o Cliente envia um modelo de e-mail para este recurso para visualização prévia.

Clientes também podem comprar volumes adicionais de Usuários, Interações de Marketing e Aberturas de Email Insights

## 1.2 IBM Marketing Cloud B2B Essentials

IBM Marketing Cloud B2B Essentials fornece aos profissionais de marketing com bancos de dados menores a capacidade de capturar, qualificar e estimular leads. Esta oferta está disponível por meio de subscrição e de pagamento pelo uso. Esta oferta de Serviço em Nuvem inclui os seguintes recursos:

- Todos os recursos dentro da oferta IBM Marketing Cloud Essentials
- Automação de Marketing
- Estímulo de lead: possibilita ao Cliente criar campanhas de marketing através de um construtor de campanha visual; enviar mensagens automatizadas ou cair em um programa de estímulo quando um lead guia ou executa uma determinada ação.
- Modelo único de pontuação: o Cliente pode pontuar 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.
- Integração com Gestão de Relacionamento com o Consumidor (CRM): integração com sistemas CRM de terceiros, incluindo o Salesforce.com, o Microsoft Dynamics CRM, e o Sugar CRM.

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

- a. Cinco (5) Usuários Autorizados;
- b. Dez (10) programas ativos;
- c. Um (1) modelo de pontuação;
- d. Interações de Marketing Ilimitadas;
- e. 10.000 Registros de Banco de Dados;
- f. Uma (1) organização;
- g. Dez (10) mil Aberturas de Insights de E-mail mensais; e
- h. Visualizações prévias de e-mails ilimitadas. Uma 'visualização prévia de e-mail' é registrada cada vez que o Cliente envia um modelo de e-mail para este recurso para visualização prévia.

Clientes também podem comprar volumes adicionais de Usuários, Registros de Banco de Sados, e Aberturas de Insights de E-mail.

## 1.3 IBM Marketing Cloud Standard

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

- Banco de Dados de Marketing: permite que o Cliente reúna dados abrangentes do consumidor em uma fonte isolada e alavanque esses dados para direcionar campanhas automatizadas e comunicações personalizadas.
- Segmentação: o Cliente pode usar dados comportamentais, de perfil, de preferência e mais, para consultar e limitar o seu público-alvo. Como opção, o Cliente pode associar essas consultas de segmentação com as suas estratégias de marketing para entregar conteúdo altamente envolvente, personalizado, ao seu público-alvo.
- 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, tais 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 os e-mails com melhor desempenho para os contatos.
- E-mail: o Cliente pode criar e enviar e-mails com conteúdo relevante e envolvente.
- Push de Dispositivo Móvel: 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 a produzir relatórios detalhados de resultado. .
- **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 de redes sociais e mais. O Cliente pode usar esse rastreamento customizado de eventos de comportamentos na Web para mover um contato para um programa de marketing ou para um modelo de pontuação de comportamento.
- **Página de Entrada:** oferece acesso do tipo apontar e clicar para criar páginas específicas de campanha e customizar formulários da Web.
- **Analises Comportamentais:** o Cliente pode utilizar resultados de correspondência para identificar tendências e segmentos do consumidor-alvo; definir segmentos de consumidor e selecionar métricas para criar relatórios de tabela cruzada e de tabela, e, em seguida, preparar 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.
- **Insights de E-mail:** possibilita que os usuários visualizem a aparência de correspondências entre vários clientes de e-mail diferentes, acompanhem o uso do e-mail em listas de distribuição pelo consumidor, ajudando a otimizar programas de e-mail com base nos dispositivos e clientes de e-mail específicos que os consumidores usam. O Insights de E-mail inclui componentes de tecnologia fornecidos pelo Litmus.
- **Designer de Jornada:** ferramenta de design visual que permite aos comerciantes trabalharem juntos para mapearem a jornada de um consumidor e compartilhá-la entre suas equipes.
- **Intercâmbio de Comportamento Universal:** Tecnologia de capacitação que permite que os Clientes publiquem dados no âmbito do IBM Marketing Cloud e inscrevam-se para obter dados de aplicativos integrados de terceiros.
- **Público de Redes Sociais:** Aplicativo para marketing em mídias sociais que permite que Clientes enviem públicos específicos e anúncios relacionados para redes de mídia social para fins de marketing a públicos específicos ou para públicos semelhantes.
- **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 este Serviço em Nuvem estão os seguintes:

- a. Dez (10) Usuários Autorizados por organização;
- b. Cinco (5) organizações;
- c. Vinte (20) programas ativos;
- d. Um (1) modelo de pontuação;
- e. 250 mil Interações de Marketing por mês, totalizando 3 milhões de Interações de Marketing que podem ser consumidas anualmente;
- f. Registros de Banco de Dados Ilimitados;
- g. Cinco (5) mil Eventos de Contato com o Público de Redes Sociais mensais;
- h. 200 mil Aberturas de Insights de E-mail mensais; e
- i. Visualizações prévias de e-mails ilimitadas. Uma 'visualização prévia de e-mail' é registrada cada vez que o Cliente envia um modelo de e-mail para este recurso para visualização prévia.

Clientes também podem comprar volumes adicionais de Usuários, Interações de Marketing, e Aberturas de Insights de E-mail.

## 1.4 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
- Estímulo de lead: possibilita ao Cliente criar campanhas de marketing através de um construtor de campanha visual; enviar mensagens automatizadas ou cair em um programa de estímulo quando um lead guia ou executa uma determinada ação.
- Modelo único de pontuação: o Cliente pode pontuar 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.
- Integração com Gestão de Relacionamento com o Consumidor (CRM): integração com sistemas CRM de terceiros, incluindo o Salesforce.com, o Microsoft Dynamics CRM, e o Sugar CRM.

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

- a. Dez (10) Usuários Autorizados por organização;
- b. Cinco (5) organizações;
- c. Vinte (20) programas ativos;
- d. Cinco (5) modelos de pontuação;
- e. Interações de Marketing Ilimitadas;
- f. 50.000 Registros de Banco de Dados;
- g. Cinco (5) mil Eventos de Contato com o Público de Redes Sociais mensais;
- h. 200 mil Aberturas de Insights de E-mail mensais; e
- i. Visualizações prévias de e-mails ilimitadas. Uma 'visualização prévia de e-mail' é registrada cada vez que o Cliente envia um modelo de e-mail para este recurso para visualização prévia.

Clientes também podem comprar volumes adicionais de Usuários, Registros de Banco de Dados, e Aberturas de Insights de E-mail.

## 1.5 IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning

O IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning é fornecido pelo Allocadia, um terceiro fornecedor da IBM, e pode ser comprado como um produto independente ou para uso com o Marketing Cloud Standard, o Marketing B2B Standard, o Marketing Cloud Enterprise, o Marketing Cloud B2B Enterprise, o IBM Silverpop Engage ou o IBM Campaign. Os recursos incluem:

- 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 nos encargos de subscrição para este Serviço em Nuvem estão o seguinte:

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

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

## 1.6 IBM Marketing Cloud Enterprise

Este pacote desenvolve as capacidades oferecidas no pacote Standard. O pacote Enterprise inclui a autorização para os recursos de planejamento e orçamento fornecidos pelo Allocadia. Ele também contém recursos de Gestão de Relacionamento com o Consumidor (CRM). Subscritores recebem

Usuários Autorizados adicionais no pacote Enterprise, assim como volumes aumentados de uso para automação de programas, pontuação e Insights de E-mail. Subscritores também recebem mais Interações de Marketing como parte do pacote Enterprise.

Incluídos no encargo de subscrição para este Serviço em Nuvem estão o seguinte:

- a. Vinte (20) Usuários Autorizados por organização;
- b. Dez (10) organizações;
- c. Programas ativos ilimitados;
- d. Registros de Banco de Dados Ilimitados;
- e. 750 mil Interações de Marketing por mês totalizando 9 milhões de Interações de Marketing que podem ser consumidas anualmente;
- f. 25 mil Eventos de Contato do Social com o Público de Redes Sociais mensais;
- g. Modelos de Pontuação Ilimitados;
- h. 400 mil aberturas de Insights de Email mensais; e
- i. Visualizações prévias de e-mails ilimitadas. Uma 'visualização prévia de e-mail' é registrada cada vez que o Cliente envia um modelo de e-mail para este recurso para visualização prévia.

Clientes também podem comprar volumes adicionais de Usuários, Interações de Marketing, e Aberturas de Insights de E-mail.

## **1.7 IBM Marketing Cloud B2B Enterprise**

Este pacote desenvolve as capacidades oferecidas no pacote B2B Standard. O pacote B2B Enterprise inclui a autorização para os recursos de planejamento e orçamento fornecidos pelo Allocadia. Subscritores recebem Usuários Autorizados adicionais no pacote B2B Enterprise, assim como volumes aumentados de uso para automação de programas, pontuação e Insights de E-mail. Subscritores também recebem mais registros de banco de dados como parte do pacote B2B Enterprise.

Incluídos no encargo de subscrição para este Serviço em Nuvem estão o seguinte:

- a. Vinte (20) Usuários Autorizados;
- b. Dez (10) organizações;
- c. Programas ativos ilimitados;
- d. Interações de Marketing Ilimitadas;
- e. 100.000 Registros de Banco de Dados;
- f. 25 mil Eventos de Contato do Social com o Público de Redes Sociais mensais;
- g. Modelos de Pontuação Ilimitados;
- h. 400 mil Aberturas de Insights de E-mail mensais; e
- i. Visualizações prévias de e-mails ilimitadas. Uma 'visualização prévia de e-mail' é registrada cada vez que o Cliente envia um modelo de e-mail para este recurso para visualização prévia.

Clientes também podem comprar volumes adicionais de Registros de Banco de Dados e Aberturas de Insights de E-mail.

## **1.8 IBM Marketing Cloud Social Audiences**

O IBM Marketing Cloud Social Audiences fornece aos comerciantes a habilidade de mirar os seus consumidores usando mídias sociais pagas. Os Clientes que comprarem os pacotes do Marketing Cloud – Standard, B2B Standard, Enterprise ou B2B Enterprise, têm direito a volumes de uso do Social Audiences. O Social Audiences também pode ser comprado como um produto independente.

Incluídos no encargo de subscrição para este Serviço em Nuvem estão o seguinte:

- Para os Clientes que comprarem um dos pacotes do IBM Marketing Cloud Standard: 5.000 Eventos de Contato por mês.
- Para os Clientes que comprarem um dos pacotes do IBM Marketing Cloud Enterprise: 25.000 Eventos de Contato por mês.

- Os Clientes que comprarem a oferta do Social Audiences independente das ofertas de subscrição do IBM Marketing Cloud têm a opção de comprar grupos de Cinco(5) Mil, 25 Mil, 100 Mil, 250 Mil, 500 Mil, Um (1) Milhão, Dois (2) Milhões, e Cinco (5) Milhões de Eventos de Contato.

## **1.9 Recursos Opcionais**

### **1.9.1 IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send**

Oferece recursos a seguir para os subscritores do IBM Marketing Cloud Essentials, IBM Marketing Cloud B2B Essentials, IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Enterprise e IBM Marketing Cloud B2B Enterprise. O Duplicate Message Send permite que o Cliente do IBM Marketing Cloud receba cópias exatas das mensagens personalizadas enviadas para seus consumidores para propósitos regulamentares, de conformidade, de auditoria ou outros propósitos de rastreamento. Atualmente, o Duplicate Message Send aplica-se apenas a e-mails. Essa oferta está disponível como uma subscrição e fornece envios de mensagens duplicadas ilimitados.

### **1.9.2 IBM Marketing Cloud Unlimited Scoring**

Oferece os recursos a seguir para os subscritores do IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Essentials e IBM Marketing Cloud B2B Essentials. O Unlimited Scoring fornece a capacidade de incluir modelos de pontuação adicionais além daqueles incluídos no pacote IBM Marketing Cloud do Cliente. Modelos de pontuação adicionais podem ser solicitados conforme a necessidade por meio da equipe de fornecimento do IBM Marketing Cloud. Modelos adicionais serão implementados em números específicos com base no uso mais eficiente do recurso de pontuação e conforme a necessidade do Cliente.

### **1.9.3 IBM Marketing Cloud Unlimited Programs**

Oferece os recursos a seguir para os subscritores do IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Essentials e IBM Marketing Cloud B2B Essentials. O Unlimited Programs fornece capacidade de incluir programas ativos adicionais além daqueles incluídos no pacote IBM Marketing Cloud do Cliente. Programas ativos adicionais podem ser solicitados conforme a necessidade por meio da equipe de fornecimento do IBM Marketing Cloud. Programas adicionais serão implementados em números específicos, com base no uso eficiente do recurso de programas e conforme a necessidade do Cliente.

### **1.9.4 IBM Marketing Cloud Additional IP Address**

É o encargo anual por um endereço IP adicional.

### **1.9.5 IBM Marketing Cloud Citrix Integration**

Fornecer a funcionalidade do produto IBM Marketing Cloud para uso com uma instância dos produtos Citrix GoToWebinar, GoToMeeting ou GoToTraining. Esta integração importa dados do perfil e da sessão do participante em uma Tabela Relacional de Engajamento diariamente. O Cliente deve comprar a licença do Citrix separadamente.

### **1.9.6 IBM Marketing Cloud CRM Integration**

Permite que o Cliente estabeleça uma sincronização de dados entre certos sistemas disponíveis comercialmente de Gestão de Relacionamento com o Consumidor (CRM) comercialmente disponíveis, tais como Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM e o IBM Marketing Cloud. A integração é limitada a uma instância do sistema CRM e um banco de dados do IBM Marketing Cloud. Essa oferta não inclui a integração com o Scribe. Se esse tipo de integração for necessária, a integração do CRM do IBM Marketing Cloud com a oferta Scribe deverá ser utilizada.

### **1.9.7 IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe**

Permite que o Cliente estabeleça uma sincronização de dados entre certos sistemas de Gestão de Relacionamento com o Consumidor (CRM) disponíveis comercialmente e o IBM Marketing Cloud. A integração é limitada a uma instância do sistema CRM e um banco de dados do IBM Marketing Cloud. A integração do CRM do IBM Marketing Cloud com o Scribe conta com ou incorpora tecnologia de terceiros fornecida pelo Scribe.

### **1.9.8 IBM Marketing Cloud Inbox Monitoring**

Permite que os Clientes meçam a entrega geral de mensagens na caixa de entrada para grandes Provedores de Serviços da Internet (ISPs) e Provedores de Caixa de Entrada em várias regiões.

### **1.9.9 IBM Marketing Cloud Multi-Factor Authentication**

Fornecer funcionalidade para suportar o uso de um código de autenticação como requisito secundário de logon, além da combinação de nome/senha do usuário, para conceder acesso a uma conta do IBM Marketing Cloud por meio de um navegador da web.

### **1.9.10 IBM Marketing Cloud Transact Magento Integration**

Permite o roteamento de e-mails transacionais relevantes gerados por uma instância do Magento por meio do serviço de e-mail transacional do IBM Marketing Cloud Transact. Uma licença para Magento também é necessária, que deve ser adquirida separadamente pelo Cliente com o fornecedor.

### **1.9.11 IBM Marketing Cloud Web Analytics Integrations**

Fornecer integração entre o IBM Marketing Cloud (uma Organização) e um dos sistemas de análise da web a seguir: IBM Digital Analytics ou Adobe Omniture.

### **1.9.12 IBM Marketing Cloud WebEx Integration**

Fornecer a funcionalidade do produto IBM Marketing Cloud para uso em conjunto com uma instância do Cisco WebEx. Essa integração importa dados do perfil e da sessão do participante em uma Tabela Relacional do IBM Marketing Cloud diariamente. O Cliente deve adquirir a licença do WebEx separadamente.

### **1.9.13 IBM Marketing Cloud Transact – Database**

Fornecer a capacidade de entregar mensagens transacionais unilaterais em tempo real, customizadas com a marca do Cliente, geradas por gatilhos em e-mails, formulários da web, páginas iniciais ou televidas. O IBM Marketing Cloud Transact é uma arquitetura de envio dedicada projetada especificamente para as necessidades exclusivas das mensagens transacionais ou disparadas por gatilhos, tais como recibos, notificações, alertas, itinerários, etc. Ele pode ser conectado a um sistema interno atualmente disparando as mensagens. Um endereço IP e um domínio customizado, rastreamento de link e de entrega de mensagem, gerenciamento de resposta e de devolução e rastreamento de métricas de distribuição de mensagem e de atividade e de entrega são fornecidos com o produto.

## **1.10 Ofertas de Serviço de Configuração**

- **IBM Marketing Cloud Basic Onboarding Services**

É uma combinação de fornecimento e treinamento projetada para permitir que os usuários configurem e utilizem ofertas na oferta do Marketing Cloud Standard. Este serviço entregue remotamente fornece até 15 horas e é necessário com uma subscrição inicial para o 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 fornecimento, configuração, treinamento e Perguntas e Respostas.

- **IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Services**

É um serviço de treinamento projetado para permitir que os usuários configurem e utilizem ofertas na oferta do IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning. Este serviço entregue remotamente é necessário com a compra da oferta do IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users. 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 fornecimento, configuração, treinamento e Perguntas e Respostas.

- **IBM Marketing Cloud Onboarding Services**

É uma combinação de fornecimento e treinamento projetada para permitir que os usuários configurem e utilizem ofertas no pacote Marketing Cloud Enterprise. Este pacote de serviço entregue remotamente fornece até 30 horas e é necessário com uma subscrição inicial do Marketing Cloud Enterprise. 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 fornecimento, configuração, treinamento e Perguntas e Respostas.



- IBM Marketing Cloud Mobile – Serviços Onboarding  
É uma oferta opcional para assinantes do IBM Marketing Cloud que optam por aproveitar o recurso Push de Dispositivo Móvel. Esta oferta fornece até (35) horas de serviços remotos que incluem atividades como configuração, consultas, implementação inicial de notificações push e testes de aceitação. Este serviço de integração também está disponível para assinantes do Standard e do B2B Standard.
- IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility)  
Fornece um único dia de treinamento sobre o IBM Marketing Cloud. Cada dia inclui até oito horas de instrução e prática (incluindo vários intervalos curtos e um intervalo de uma hora para almoço). A programação pode ser customizada para cobrir os tópicos que o Cliente gostaria de aprender. O treinamento é entregue por meio de um ambiente de seminário da web ou em uma instalação IBM aprovada.
- IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (On Site) Setup  
Fornece um (1) dia de 8 horas de treinamento sobre o IBM Marketing Cloud nas instalações do Cliente. Cada dia inclui até oito horas de instrução e prática (incluindo vários intervalos curtos e um intervalo de uma hora para almoço). A programação pode ser customizada para cobrir os tópicos que o Cliente gostaria de aprender. As despesas de viagem não estão incluídas e serão cobradas separadamente através de uma descrição de serviço (SOW).
- IBM Marketing Cloud Additional Domain service  
Atualiza o ambiente do Serviço em Nuvem para utilizar uma Identidade de Reputação adicional além da quantidade fornecida com o IBM Marketing Cloud.

## 2. Descrição de Segurança

Este Serviço em Nuvem segue os princípios de privacidade e segurança de dados da IBM para Serviços em Nuvem 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 comprometerá a segurança do Serviço em Nuvem.

## 3. Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece o acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade a seguir para o Serviço em Nuvem, conforme especificado em um 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 após o Cliente primeiramente tomar conhecimento de que o evento causou impacto na disponibilidade do Serviço em Nuvem. O Cliente deve ajudar a IBM de forma razoável com qualquer diagnóstico e resolução de problemas.

Uma reivindicação de chamado de suporte pela falha em atender um SLA deve ser submetida dentro de três dias úteis após o término do mês contratado. A solução para uma reivindicação de SLA válida será um crédito com relação a uma fatura futura para o Serviço em Nuvem com base no período durante o qual 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 cumulativa 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	Crédito (% do encargo de subscrição mensal* para o mês contratado que é objeto de uma 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 Comercial IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado a partir do preço de lista atual para o Serviço em Nuvem em vigor para o Mês Contratado que é objeto de uma Reivindicação, descontado a uma razão 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 <hr/> 43.200 minutos totais	= 2% de Crédito de Disponibilidade para 99,884% de disponibilidade durante o mês contratado
--	---

### 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 o Horário de Suporte
1	<b>Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço:</b> Funcionalidades essenciais para os negócios estão inoperáveis ou ocorre falha na interface essencial. Geralmente, se aplica a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acessar serviços resultando em um impacto crítico nas operações. Essa condição requer uma solução imediata.	Dentro de 1 hora
2	<b>Impacto significativo nos negócios:</b> Um recurso ou uma função do serviço está gravemente restrita em seu uso ou o Cliente corre o risco de perder prazos finais de negócios.	Dentro de 2 horas em horário comercial
3	<b>Impacto menor nos negócios:</b> Indica que o serviço ou a funcionalidade está utilizável e não há um impacto crítico nas operações.	Dentro de 4 horas em horário comercial
4	<b>Impacto mínimo nos negócios:</b> 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 Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um acesso é o direito ao uso 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 ou Documento de Transação do Cliente.
- b. **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, dispositivo ou servidor de aplicativos de multiplexação), por quaisquer meios. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de Usuários Autorizados com acesso concedido ao Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.
- c. **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. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número total de Conexões ao Serviço em Nuvem que foram ou são feitas durante o período de medição especificado no PoE ou Documento de Transação do Cliente.
- d. **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 reunião de campos em um banco de dados relacionada a uma única entidade e que pode ser acessada como uma única unidade. Cada autorização de Milhar de Registros de Banco de Dados representa um Mil 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 PoE ou no Documento de Transação do Cliente.
- e. **Mensagem Digital** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Uma Mensagem Digital é uma comunicação eletrônica gerenciada ou processada pelo Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número total de Mensagens Digitais gerenciadas ou processadas pelo Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.
- f. **Compromisso** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou de treinamento relacionados ao Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir cada Compromisso.
- g. **Evento** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. As autorizações para o evento são baseadas no número de ocorrências de um evento específico relacionado ao uso do Serviço em Nuvem. Autorizações de Evento são específicas ao Serviço em Nuvem e o tipo de evento não pode ser trocado, intercambiado ou agregado a outras autorizações de Evento de outro IBM SaaS ou de outro tipo de evento. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir todos os eventos que ocorram durante o período de medição especificado em um PoE ou Documento de Transação.

Ao adquirir autorizações de Evento, devem ser considerados Eventos os itens a seguir:

- (1) Interação de Marketing;

Uma Interação de Marketing é um ponto de contato/comunicação de entrada ou saída. Exemplos destas comunicações são mensagem de e-mail, push de dispositivo móvel, mensagem do aplicativo de dispositivo, conteúdo exibido por navegadores, impressões em redes sociais, e alvos de anúncios. Estas comunicações podem estar relacionadas a visitantes anônimos ou conhecidos, ou consumidores.

- (2) Aberturas de Insights de E-mail:

Uma Abertura de Email Insights é registrada a cada vez que um destinatário de e-mail recebe um e-mail do Cliente e abre este e-mail.

(3) Contato:

O Contato é o Evento associado ao envio de um ID de contato através de recursos do Social Audiences para a plataforma de rede social correspondente.

- g. **Instância** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Uma Instância é o acesso a uma configuração específica do Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cada Instância do Serviço em Nuvem disponibilizada para acesso e uso durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade ou no Documento de Transação do Cliente.

## 5.2 Encargos de Configuração

Um encargo único de configuração inicial será especificado nos termos de encargos e 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:

- IBM Marketing Cloud Basic Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Mobile – Serviços Onboarding

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

- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Services

Todos os serviços de instalação expiram em 90 dias a partir da data em que o Cliente é notificado pela IBM de que o acesso ao Serviço em Nuvem está disponível, independentemente de todas as horas terem ou não sido utilizadas.

## 5.3 Encargos Mensais Parciais

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

## 5.4 Encargos de 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 cada mês, de acordo com o encargo de excedentes especificado no PoE, após o total agregado ser atingido. Esses encargos por excedentes são devidos em adição ao 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 reiniciado em 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 utilizar o IBM Marketing Cloud Essentials, o IBM Marketing Cloud Standard, o IBM Marketing Cloud Social Audiences e o IBM Marketing Cloud Enterprise em medidas de 1.000 Eventos, o IBM Marketing Cloud B2B Essentials, o IBM Marketing Cloud B2B Standard e o IBM Marketing Cloud B2B Enterprise medidos em incrementos de 10.000 Registros de Banco de Dados e o IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens medidos 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 terminará no fim 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.

Para uso contínuo, o Serviço em Nuvem continuará disponível mês a mês, até que o Cliente forneça um aviso de rescisão, por escrito, 90 dias antes do término. O Serviço em Nuvem permanecerá disponível até o término do mês civil após tal período de 90 dias.

## 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 Notificações Push de Dispositivo Móvel

Eventos de Interações de Marketing relacionados a notificações push para dispositivos móveis incluem notificações push simples, notificações push simples em aplicativos, notificações push simples apenas de dados, e notificações em caixa de entrada. Notificações push simples, notificações push simples em aplicativos, e notificações apenas de push simples são contabilizadas como uma Interação de Marketing por dispositivo no momento do envio. Notificações em caixa de entrada são contadas como uma Interação de Marketing para cada chave de aplicativo para a qual elas forem enviadas.

Os cálculos de Interações de Marketing relacionados a notificações push para dispositivos móveis devem incluir o número de notificações push enviadas para dispositivos que optaram por suprimir

notificações push e o número de notificações push enviadas após o aplicativo ser desinstalado. A IBM frequentemente utilizará os serviços de feedback da Apple e do Google e atualizar as notificações push com base nas desinstalações. O Cliente é responsável por determinar o volume de subscrições para Interações de Marketing, o que inclui notificações push.

#### **8.4 Duplicate Message Send**

O Duplicate Message Send é um recurso de subscrição adicional ativado em nível de organização. Um Cliente subscrito pode ativar ou desativar o recurso. Os endereços de e-mail inseridos pelo Cliente para receber a mensagem duplicada serão inseridos como endereços em cópia oculta e não ficarão visíveis para os destinatários do e-mail do Cliente. Os destinatários da mensagem duplicada do Cliente podem ser alterados.

Se o e-mail duplicado não puder ser entregue para o endereço de e-mail em cópia oculta, a IBM não poderá reenviá-lo.

#### **8.5 Retenção de Dados**

Elementos de dados específicos do Serviço em Nuvem serão disponibilizados dentro do Serviço em Nuvem da seguinte forma: bancos de dados (listas de contato) e modelos – 450 dias a partir do último uso (bancos de dados e modelos utilizados ativamente são retidos por tempo indeterminado enquanto o serviço estiver ativo); mensagens e conteúdo de e-mail, dados de rastreamento de cliques em e-mail, bancos de dados e modelos não utilizados ou inativos – 450 dias a partir da data em que a mensagem é enviada; rastreamento da web para visitantes conhecidos ou autenticados – 180 dias; rastreamento da web para visitantes anônimos – 30 dias (registros podem ser convertidos em "conhecidos ou autenticados" se a identidade do usuário se tornar conhecida dentro de 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 do Período de Subscrição. O Cliente arquivará cópias de backup de todo conteúdo fornecido para uso junto com o Serviço em Nuvem.

#### **8.6 Avisos de Código de Terceiro**

Este Serviço em Nuvem inclui os seguintes softwares que não poderão ser usados para fins Nocivos: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson e packtag.

#### **8.7 Versões em Idioma Diferente do Inglês**

O Cliente entende e concorda que o acesso e o uso de qualquer versão do Serviço em Nuvem em um idioma diferente do inglês pode contar com a funcionalidade de um terceiro parceiro de tecnologia, o translations.com, para os propósitos de tradução da interface com o usuário. Durante o uso de qualquer versão do Serviço em Nuvem em um idioma diferente do inglês, a interface com o usuário do Serviço em Nuvem pode transmitir dados do Cliente e qualquer conteúdo acessível por meio da interface com o usuário do Serviço em Nuvem, não criptografados, por meio dos sistemas do translations.com dedicados ao Serviço em Nuvem, para os propósitos de tradução da interface com o usuário mediante solicitação do Cliente.

#### **8.8 Serviços de Configuração do Instructor Led Training**

Caso o Serviço de Configuração do Instructor Led Training seja projetado para ser executado no local do Cliente, o Cliente será responsável por fornecer uma sala de treinamento adequada para o número de estudantes, incluindo um número adequado de soquetes de energia, um retroprojetor e um quadro branco e/ou flipchart, além de conectividade com os sistemas e ambientes necessários, incluindo conectividade à Internet, se necessário.

Se o Serviço de Configuração do Instructor Led Training for executado em uma instalação da IBM, o Cliente entende e reconhece que a IBM tem permissão para utilizar recursos globais (residentes não permanentes utilizados localmente e equipes de locais do mundo todo) para entregar o Serviço de Configuração do Treinamento.

### **8.8.1 Responsabilidades do Cliente**

O desempenho da IBM depende do gerenciamento e do cumprimento de responsabilidades por parte do Cliente, conforme especificado abaixo, sem qualquer custo para a IBM. Qualquer atraso no desempenho dessas responsabilidades pode afetar a capacidade da IBM de concluir os Serviços de Configuração do Treinamento. O Cliente irá:

- a. fornecerá à IBM o endereço e os detalhes da sala do local de treinamento, a menos que fornecido pela IBM;
- b. se aplicável, fornecerá acesso seguro, espaço de escritório adequado, suprimentos, mobília, conectividade de alta velocidade à Internet e outras instalações para as equipes da IBM durante o trabalho no local do Cliente; e
- c. a menos que as instalações sejam fornecidas pela IBM, será responsável pelo armazenamento seguro de todos os hardwares e softwares de propriedade da IBM enquanto nas instalações do Cliente e assegurar que todas as salas de aula estejam trancadas o tempo todo.