

## IBM Silverpop Engage

Os Termos de Uso ("ToU") são compostos por estes Termos de Uso da IBM – Termos da Oferta Específica do SaaS ("Termos da Oferta Específica do SaaS") e um documento denominado Termos de Uso IBM – Termos Gerais ("Termos Gerais") disponível na URL a seguir: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

No caso de um conflito, os Termos da Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais. Ao fazer pedido, acessar ou usar o IBM SaaS, o Cliente concorda com o ToU.

Os ToU são regidos pelo Contrato Internacional IBM Passport Advantage, o Contrato Internacional IBM Passport Advantage Express ou o Contrato Internacional IBM para Ofertas do IBM SaaS Seleccionadas, conforme aplicável ("Acordo") e junto com os ToU formam o acordo completo.

### 1. IBM SaaS

As seguintes ofertas do IBM SaaS são cobertas por estes Termos da Oferta Específica do 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 Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics 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 Additional Domain
- IBM Silverpop Fast Start
- IBM Silverpop Fast Start Enterprise
- IBM Silverpop Customer Enablement
- IBM Silverpop Managed Enablement
- IBM Silverpop Product Consulting – Bronze
- IBM Silverpop Product Consulting – Silver
- IBM Silverpop Product Consulting – Gold
- IBM Silverpop Managed Services – Bronze
- IBM Silverpop Managed Services – Silver
- IBM Silverpop Managed Services – Gold

- IBM Silverpop IP Reputation Warm Up

## 2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido sob uma da(s) métrica(s) de encargos a seguir, conforme especificado no Documento de Transação:

- Acesso** é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Acesso é o direito de usar o IBM SaaS. O Cliente deve obter uma única autorização de Acesso para usar o IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) ou Documento de Transação.
- Instância do Aplicativo** é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. É necessária uma autorização de Instância do Aplicativo para cada instância de um Aplicativo conectado ao IBM SaaS. Caso um aplicativo tenha vários componentes, cada um deles tendo um propósito e/ou uma base do usuário diferente e cada um podendo ser conectado ou gerenciado pelo IBM SaaS, cada um desses componentes será considerado um Aplicativo separado. Além disso, os ambientes de teste, desenvolvimento, temporariedade e produção de um Aplicativo são considerados instâncias separadas do Aplicativo e cada um deve ter uma autorização. Várias instâncias do Aplicativo em um único ambiente são consideradas instâncias separadas do Aplicativo e cada uma deve ter uma autorização. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de Instâncias do Aplicativo conectadas ao IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação.
- Usuário Autorizado** é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. O Cliente deve obter autorizações separadas e dedicadas para cada acesso exclusivo concedido ao Usuário Autorizado do IBM SaaS de qualquer forma direta ou indiretamente (por exemplo, por meio de um programa multiplex, dispositivo ou servidor de aplicativos), através de quaisquer meios. Devem ser obtidas autorizações suficientes para abranger o número de Usuários Autorizados que receberam acesso ao IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou Documento de Transação.
- Mensagem Digital** é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Mensagem digital é uma comunicação eletrônica gerenciada ou processada pelo IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número total de Mensagens Digitais processadas pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação.
- Compromisso** é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou treinamento relacionados ao IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações de uso suficientes para cobrir cada Compromisso.
- 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 tipo de evento. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir todos os eventos que ocorrem durante o período de medida especificado em uma Prova de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação.
- Instância** é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Instância é o acesso a uma configuração específica do IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cada Instância do IBM SaaS disponibilizada para acesso e uso durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou Documento de Transação.
- Identidade de Reputação** é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Identidade de Reputação é uma combinação de um endereço de protocolo da Internet (IP) e/ou um domínio usado para melhorar o fornecimento de emails. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir a quantidade de Identidades de Reputação criadas para o Cliente no IBM SaaS.
- Registros do Banco de Dados de Milhar** é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS 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 autorização de Registros de Milhar de Banco de dados representa um Milhar de registros de banco de dados. Devem ser obtidas autorizações suficientes de Milhar de Registros de Banco de Dados

para cobrir o número total de Registros de Banco de Dados disponíveis para serem processados pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação.

### **3. Encargos e Faturamento**

A quantia a pagar pelo IBM SaaS é especificada em um Documento de Transação.

#### **3.1 Encargos de configuração e Encargos sob demanda**

Encargos de configuração serão especificados em um Documento de Transação. A IBM cobrará uma encargo de configuração para o fornecimento inicial da parte de Configuração. Opções On-Demand serão faturadas no mês que a opção on-demand for empregada pelo Cliente, com um encargo definido no Documento de Transação.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup and IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup  
Este serviço atualiza o ambiente do IBM SaaS para usar uma Identidade de Reputação adicional além da quantia fornecida com o IBM Silverpop Engage.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup  
Este serviço atualiza o ambiente do IBM SaaS para integrar uma instância de CRM específica a um único banco de dados Silverpop Engage.
- c. IBM Silverpop Fast Start Setup  
Este serviço fornece até 15 horas de consultoria de produto remota para a migração de clientes para o Silverpop Engage. Esse compromisso fornecerá a configuração inicial e uma orientação de treinamento estendida por meio de reuniões planejadas sobre vários tópicos, incluindo: provisionamento (“provisioning”), entregabilidade/aprimoramento, carregamento de dados iniciais, correspondências iniciais, relatórios prontos para utilização e ativação adicional do recurso Silverpop Engage avançado para atender melhor às necessidades do Cliente. As horas do programa devem ser usadas dentro dos primeiros 90 dias do novo compromisso do Cliente.
- d. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup  
Este serviço fornece até 30 horas de consultoria remota do produto para a migração de clientes para o Silverpop Engage. Esse compromisso fornecerá a configuração inicial e uma orientação de treinamento estendida por meio de reuniões planejadas sobre vários tópicos, incluindo: provisionamento (“provisioning” ), entregabilidade/aprimoramento, carregamento de dados iniciais, correspondências iniciais, relatórios prontos para utilização e ativação adicional do recurso Silverpop Engage avançado para atender melhor às necessidades do Cliente. As horas do programa devem ser usadas dentro dos primeiros 90 dias do novo compromisso do Cliente.
- e. IBM Silverpop Customer Enablement Setup  
Este serviço fornece até 300 horas de consultoria técnica e do produto entregue remotamente, melhores práticas e orientação sobre o uso recomendado da solução IBM Silverpop Engage. Estarão inclusos descoberta, desenvolvimento de plano do projeto e de plano de recursos, consultoria, planejamento de integração e design, documentação e gerenciamento do projeto, conforme o acordo com o Cliente. Este serviço fornece adicionalmente até 50 horas de serviços gerenciados remotos, incluindo importação de lista e de correspondência, gerenciamento de segmentação, criação de modelo de pontuação, preparação/configuração de ativo, implementação de campanha, relatório e outras atividades dentro do produto em nome do Cliente.
- f. IBM Silverpop Managed Enablement Setup  
Este serviço fornece até 150 horas de consultoria técnica e de produto entregue remotamente, melhores práticas e orientação sobre o uso recomendado do IBM Silverpop Engage. Estão inclusos descoberta, desenvolvimento de plano de projeto e de plano de recursos, consultoria, planejamento de integração e design, documentação e gerenciamento de projeto, conforme o acordo com o Cliente. Esse serviço fornece adicionalmente até 250 horas de serviços remotos gerenciados, incluindo importação de lista de correspondência, gerenciamento de segmentação, criação de modelo de pontuação, preparação/configuração de ativo, implementação de campanha, relatório e outras atividades dentro do produto em nome do Cliente.

- g. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup  
Este serviço fornece até 75 horas de consultoria técnica e de produto entregue remotamente, melhores práticas e orientação sobre o uso recomendado no IBM Silverpop Engage. Podem estar inclusos descoberta, desenvolvimento de plano do projeto e de plano de recursos, consultoria, planejamento de integração e design, documentação e gerenciamento de projeto, conforme o acordo com o Cliente.
- h. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup  
Este serviço fornece até 175 horas de consultoria técnica e de produto entregue remotamente, melhores práticas e orientação sobre o uso recomendado do IBM Silverpop Engage. Podem estar inclusos descoberta, desenvolvimento de plano de projeto e de plano de recursos, consultoria, planejamento de integração e design, documentação e gerenciamento de projeto, conforme o acordo com o Cliente.
- i. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup  
Este serviço fornece até 300 horas de consultoria técnica e de produto entregue remotamente, melhores práticas e orientação sobre o uso recomendado no Silverpop Engage. Podem estar inclusos descoberta, desenvolvimento de plano do projeto e de plano de recursos, consultoria, planejamento e design de integração, documentação e gerenciamento de projeto, conforme o acordo com o Cliente.
- j. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup  
Este serviço fornece até 50 horas de serviços gerenciados entregues remotamente, incluindo importação de lista e correspondência, gerenciamento de segmentação, criação de modelo de pontuação, preparação/configuração de ativo, implementação de campanha, relatório e outras atividades dentro do produto em nome do Cliente.
- k. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup  
Este serviço fornece até 150 horas de serviços gerenciados entregues remotamente, incluindo importação de lista e correspondência, gerenciamento de segmentação, criação de modelo de pontuação, preparação/configuração de ativo, implementação de campanha, relatórios e outras atividades dentro do produto em nome do Cliente.
- l. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup  
Este serviço fornece até 250 horas de serviços gerenciados entregues remotamente, incluindo importação de lista de correspondência, gerenciamento de segmentação, criação de modelo de pontuação, preparação/configuração de ativo, implementação de campanha, relatórios e outras atividades dentro do produto em nome do Cliente.
- m. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup and IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup  
Este serviço fornece até 35 horas de serviços gerenciados entregues remotamente em um período de 30 dias para execução de aprimoramento de um único endereço IP usado pelo IBM Silverpop Engage. Até dois emails não críticos e não urgentes estão no escopo para o propósito de construção de reputação (conteúdo de correspondência pronto para HTML autossustentável). Esse serviço não garante o sucesso da lista de desbloqueio ou do aprimoramento de IP, pois isso depende de muitos fatores externos.

### **3.2 Encargos Mensais Parciais**

O encargo mensal parcial é um encargo diário proporcional que será cobrado do Cliente. Os encargos mensais parciais são calculados com base nos dias restantes do mês, começando na data em que o Cliente é notificado pela IBM de que o acesso ao IBM SaaS está disponível.

### **3.3 Encargos dos Itens Excedentes**

Se o uso real do Cliente do IBM SaaS durante o período de medição exceder a autorização indicada no PoE, então, o Cliente será faturado pelo excedente, conforme definido no Documento de Transação.

Para um Serviço em Nuvem com uma métrica de cobrança de Mensagem Digital, a IBM cobrará o Cliente com base na frequência de faturamento selecionada para autorizações de Mensagem Digital pedidas pelo Cliente. O uso real será medido e encargos excedentes serão devidos se o uso de mensagem real exceder o número total de mensagens autorizadas em agregado para até 12 períodos de medição mensais durante o Período de Subscrição.

O Cliente será cobrado postecipadamente pelos encargos de excedentes mensais, de acordo com os encargos de excedente especificados na PoE, após o agregado total ter sido atingido. Tais encargos de excedentes são devidos além do encargo de autorização mensal base.

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. Os encargos de excedentes para os próximos 12 períodos de medição mensais não serão devidos até o uso de mensagem real exceder o número total de mensagens autorizadas em agregado para esses 12 períodos de medição mensais.

Se um Período de Subscrição for menor que 12 meses ou se menos de 12 períodos mensais permanecerem em um Período de Subscrição, o número de autorizações mensais restantes em uma subscrição será usado para o número total de mensagens autorizadas em agregado.

a. Exemplo 1:

O Cliente tem um Período de Subscrição de 12 meses e adquiriu um milhão de Mensagens Digitais por mês. Se o Cliente enviar mais de 12 milhões de Subscrições Digitais antes do término do Período de Subscrição de 12 meses, o Cliente será cobrado no mês seguinte pela quantidade excedente e todo o uso nos meses seguintes será cobrado nos atrasados até o final do Período de Subscrição.

b. Exemplo 2:

O Cliente tem um Período de Subscrição de três anos e adquiriu um milhão de Mensagens Digitais por mês. Se o Cliente enviar mais de 12 milhões de mensagens antes do término do período de 12 meses, o Cliente será cobrado no mês seguinte pela quantidade excedente e por todo o uso até o final do período de 12 meses. No final de cada período de 12 meses, a contagem de uso será reiniciada. Se o Cliente enviar mais de 12 milhões de Mensagens Digitais antes do término do próximo período de 12 meses, ele será cobrado no mês seguinte pela quantidade excedente e todo o uso nos meses seguintes será cobrado postecipadamente até que a contagem de uso seja reiniciada ou até o final do Período de Subscrição restante.

#### **4. Opções de Renovação do Período de Subscrição do IBM SaaS**

A Prova de Titularidade do Cliente estabelecerá se o IBM SaaS será renovado no final do Período de Subscrição, designando um dos seguintes:

##### **4.1 Renovação Automática**

Se a Prova de Titularidade do Cliente estabelecer que a renovação do Cliente é automática, o Cliente poderá rescindir o Período de Subscrição do IBM SaaS a expirar mediante uma solicitação por escrito para seu representante de vendas IBM ou Parceiro de Negócios IBM, com pelo menos 90 (noventa) dias de antecedência da data de expiração, conforme estabelecido na Prova de Titularidade. Se a IBM ou seu Parceiro de Negócios IBM não receber tal aviso de rescisão até a data de expiração, o Período de Subscrição a expirar será renovado automaticamente por um ano ou pela mesma duração do Período de Subscrição conforme estabelecido na Prova de Titularidade.

##### **4.2 Faturamento Contínuo**

Quando a Prova de Titularidade estabelecer que a renovação do Cliente é contínua, o Cliente continuará a ter acesso ao IBM SaaS e será faturado pelo uso do IBM SaaS em uma base contínua. Para descontinuar o uso do IBM SaaS e parar o processo de faturamento contínuo, o Cliente precisará fornecer à IBM ou a seu Parceiro de Negócios IBM um aviso, por escrito, com noventa (90) dias de antecedência, solicitando o cancelamento do IBM SaaS do Cliente. Mediante o cancelamento do acesso do Cliente, ele será faturado por quaisquer encargos de acesso pendentes até durante o mês em que o cancelamento entrou em vigor.

##### **4.3 Renovação Obrigatória**

Quando a Prova de Titularidade estabelecer que o tipo de renovação do Cliente é "rescindir", o IBM SaaS será rescindido no término do Período de Subscrição e o acesso do Cliente ao IBM SaaS será removido. Para continuar a usar o IBM SaaS além da data de encerramento, o Cliente precisará colocar uma ordem com o representante de vendas IBM ou Parceiros de Negócios IBM do Cliente para adquirir um novo Período de Subscrição.

## 5. Suporte Técnico

O suporte técnico é fornecido para a oferta IBM SaaS e para o Software de Ativação, conforme aplicável, durante o Período de Subscrição. Esse suporte técnico está incluído no IBM SaaS e não está disponível como uma oferta separada.

As informações e os links do Suporte técnico para submeter solicitações de suporte para o IBM Silverpop Engage podem ser localizados na URL a seguir: <http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

## 6. Termos Adicionais da Oferta IBM SaaS

### 6.1 Software de Ativação

Esta oferta IBM SaaS pode incluir o Software de Ativação fornecido pela IBM ou por um fornecedor terceiro. Se o Cliente fizer download ou instalar qualquer Software de Ativação, o Cliente concorda em não usar o Software de Ativação para nenhum propósito que não seja facilitar ou ativar o acesso e uso do IBM SaaS pelo próprio Cliente. Se o Software de Ativação for apresentado com um contrato de licença separado (por exemplo, o Contrato de Licença Internacional IBM para Programas Sem Garantia ("ILAN") ou outro contrato de licença IBM ou de terceiros) no momento da instalação ou do download, esse contrato separado controlará o seu uso. O Cliente concorda em aceitar tais termos aceitando este ToU ou fazendo download, instalando ou usando o Software de Ativação.

### 6.2 Conformidade com o Safe Harbor e proteção de dados da UE

A IBM está em conformidade com os U.S.–EU e U.S.-Swiss Safe Harbor Frameworks, conforme a definição do Departamento de Comércio dos Estados Unidos com relação à coleta, ao uso e à retenção de informações coletadas na União Europeia. Para obter mais informações sobre a diretiva Safe Harbor ou para acessar a instrução de certificação da IBM, acesse <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Caso o Cliente disponibilize Dados Pessoais ao IBM SaaS, entre o Cliente e a IBM, o Cliente será considerado o único controlador dos Dados Pessoais e o Cliente apontará a IBM como o processador para processar (conforme os termos definidos na Diretiva da UE 95/46/EC) esses Dados Pessoais. A IBM só processará os Dados Pessoais até onde for necessário para disponibilizar o IBM SaaS de acordo com este ToU. A IBM deverá cooperar de forma razoável com o Cliente em seu cumprimento de quaisquer requisitos legais, incluindo o fornecimento ao Cliente de acesso aos Dados Pessoais. O Cliente concorda que a IBM pode processar o Conteúdo disponibilizado ao IBM SaaS, incluindo quaisquer Dados Pessoais, além das fronteiras de um país para a IBM nos Estados Unidos. Se a IBM alterar a maneira como processa ou protege Dados Pessoais, e tal mudança fizer com que o Cliente fique fora de conformidade com as leis de proteção de dados aplicáveis, o Cliente poderá cancelar o IBM SaaS afetado dentro de 30 dias a contar da notificação da mudança da IBM.

### 6.3 Coleta de Dados

O Cliente concorda em: (i) fornecer um link claro e evidente para os termos de uso e a política de privacidade do website do Cliente, incluindo um link para as práticas de uso e coleta de dados da IBM e do Cliente (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>); (ii) fornecer aviso de que cookies e gifs/web beacons evidentes estão sendo inseridos no computador do visitante pela IBM trabalhando em nome do Cliente, juntamente com uma explicação sobre a finalidade e utilização dessa tecnologia; e (iii) na medida exigida pela lei, obter o consentimento dos visitantes do website antes da inserção de cookies e gifs/web beacons evidentes pelo Cliente ou pela IBM em nome do Cliente, nos dispositivos do visitante do website.

O Cliente está ciente e concorda que a IBM pode, como parte da operação normal e suporte do IBM SaaS, coletar informações pessoais do Cliente (funcionários e contratados do Cliente) relacionados ao uso do IBM SaaS, por meio de rastreamento e outras tecnologias. A IBM faz isso para reunir estatísticas e informações de uso sobre a eficácia do IBM SaaS para melhorar a experiência do usuário e/ou customizar as interações entre o Cliente e a IBM. O Cliente confirma que obterá ou obteve consentimento para permitir que a IBM processe as informações pessoais coletadas para o propósito acima na IBM, em outras empresas da IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM e suas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a lei aplicável. A IBM irá atender às solicitações dos funcionários e contratados do Cliente para acessar, atualizar, corrigir ou excluir informações pessoais deles coletadas.

#### **6.4 Locais de Benefícios Derivados**

Onde aplicável, os tributos são baseados no(s) local(is) que o Cliente identifica como os que recebem os benefícios do IBM SaaS. A IBM aplicará tributos com base no endereço comercial listado no pedido do IBM SaaS como o local de benefício primário a menos que o Cliente forneça informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter essas informações atualizadas e por fornecer qualquer alteração à IBM.

#### **6.5 Listas de distribuição**

O Cliente não usará nenhuma lista de distribuição com o IBM SaaS que inclua pessoas que não tenham permissão para serem incluídas nessa lista para o propósito de receber comunicações por email, especificamente do Cliente, a não ser que o Cliente tenha um relacionamento de negócios ou pessoal existente com essa pessoa. O Cliente deverá incluir um mecanismo de "não participação" válido em cada mensagem.

#### **6.6 Sem revenda**

O direito de uso do IBM SaaS pelo Cliente é pessoal do Cliente. O Cliente não deverá revender o IBM SaaS ou fornecer a terceiros (que não sejam funcionários ou contratados trabalhando em nome do Cliente) o acesso ao IBM SaaS sem o consentimento prévio da IBM, por escrito.

#### **6.7 Retenção de Dados**

Os elementos de dados específicos do IBM SaaS deverão estar disponíveis no IBM SaaS da seguinte forma: mensagens de email e conteúdo, bancos de dados e modelos não usados – 450 dias; rastreamento da web para visitantes conhecidos – 180 dias; rastreamento da web para visitantes anônimos – 30 dias e Universal Behaviors – 180 dias (o "Período de retenção de dados"). Esses elementos de dados poderão ser removidos da rede e dos sistemas da IBM depois que o Período de retenção de dados expirar e, em qualquer caso, a IBM poderá destruir todas as cópias desses elementos de dados e quaisquer outros dados do Cliente relacionados, 30 dias após a finalização ou a expiração do Período de Subscrição. O Cliente reterá cópias de backup de todo o conteúdo fornecido para ser usado em conexão com o IBM SaaS.

#### **6.8 Avisos de código de terceiro**

O IBM SaaS inclui os seguintes softwares que não podem ser usados para propósitos Maliciosos: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson e packtag.

## Apêndice A

### 1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage é uma plataforma de marketing digital baseada em cloud que suporta o gerenciamento de marketing e de oportunidade omni channel. O Silverpop Engage usa dados e comportamentos individuais do Cliente, coletados a partir de uma variedade de fontes, para informar e gerar interações personalizadas em tempo real.

Uma subscrição do IBM Silverpop Engage fornece os seguintes recursos:

- Criação e entrega de mensagem: um editor baseado na web permite que os usuários criem e editem conteúdo de mensagem e fornece acesso "aponte e clique" para rastreamento de link, personalização e conteúdo dinâmico.
- Segmentação avançada: os recursos de segmentação permitem que os usuários especifiquem contatos como alvo com base em seu comportamento, perfil ou seus dados de preferência.
- Sistema de mensagens com diversos canais: envia mensagens de campanha integradas por vários canais, incluindo email, social, web e dispositivo móvel. O Silverpop Engage inclui recursos que ajudam a assegurar que a integração entre os pontos de contato do Cliente seja mantida para transmitir uma experiência consistente e personalizada.
- Campanhas automatizadas: usa um construtor de campanha visual para criar programas de marketing, desde campanhas de estratégia por gotejamento simples até campanhas com diversos e complexos pontos de contato. Envia mensagens automatizadas quando uma oportunidade rotar ou executar uma determinada ação usando campanhas de incentivo com base na ação individual de cada oportunidade.
- Pontuação: classifica clientes e clientes em potencial com base nos critérios de compra, demográficos e comportamentais, como visitas no website, envios de formulários e interação por mensagem ou em componentes baseados no tempo, incluindo recência e frequência. Quando os contatos atingem uma determinada pontuação, os recursos de automação de marketing os roteiam para o acompanhamento apropriado.
- Rastreamento da web: monitora como os contatos interagem com o Cliente online, por exemplo, usando calculadoras, bate-papos em tempo real e botões sociais e, em seguida, usa esses comportamentos para mover um contato para um programa de marketing ou para fazer parte de um modelo de pontuação comportamental.
- Páginas de entrada e formulários da web: projeta e publica páginas de entrada e formulários da web, que capturem informações de consulta que possam ser utilizadas para criar páginas customizadas.
- Relatório: mais de 80 relatórios customizáveis estão disponíveis abrangendo vários canais de marketing – incluindo campanhas por email, social e dispositivos móveis.
- Tabelas relacionais: armazena várias linhas de dados sobre compras, participação em eventos, atividades e mapeia para um único relatório, oferecendo uma visualização holística do Cliente. Esses dados podem ser usados em consultas e segmentação, conteúdo dinâmico e na personalização de mensagens.
- Gerenciamento de oportunidade B2B: gerencia e pontua oportunidades, usa a automação para orientá-las por meio de pipelines e maximiza os esforços de marketing do Cliente.
- Social: as organizações podem compartilhar mensagens de marketing por email em sites de redes sociais e produzir relatórios detalhados sobre os resultados, postar ou planejar posts que coincidam com seus envios de email e inserir um link para uma página da web de "encaminhamento para um amigo" ou incluir um formulário de "encaminhamento para um amigo" no corpo da mensagem.
- Interfaces de programação de aplicativos (APIs): O Silverpop Engage API Suite pode ser acessado pelos protocolos REST, SOAP e XML e utiliza os protocolos da web padrão (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) e os formatos de arquivo (XML, CSV, TSV, PSV). Solicitações e respostas em tempo real são manipuladas por HTTP/HTTPS e lotes de dados são manipulados por FTP/FTPS.



Uma subscrição do Silverpop Engage inclui cinco (5) domínios de envio e um (1) domínio do host com a customização da marca. Os Clientes que enviam mais de três (3) milhões de mensagens de email por ano recebem um endereço IP dedicado.

## 2. Recursos Opcionais

Recursos opcionais estão disponíveis mediante um encargo adicional:

- **IBM Silverpop Transact for Engage – Database**  
fornece a capacidade de entregar mensagens transacionais individualmente, com customização de marca, em tempo real, geradas por acionadores em emails, formulários da web, páginas de entrada ou televidas. O Silverpop Engage Transact é uma arquitetura de envio dedicada especificamente projetada para as necessidades exclusivas de mensagens transacionais ou acionadas, tais como recibos, notificações, alertas, itinerários, etc. Ele pode ser conectado a um sistema interno que atualmente acione mensagens. São fornecidos com o produto um endereço IP e um domínio customizado, o rastreamento de entrega de link e mensagem, o gerenciamento de resposta e devolução e o rastreamento de distribuição de mensagem e métricas de atividade e entrega.
- **IBM Silverpop Multi-Factor Authentication**  
fornece a funcionalidade para suportar o uso de um código de autenticação como um requisito de logon secundário, além de uma combinação de nome do usuário e senha, para conceder acesso à conta do Silverpop Engage por meio de um navegador da web.
- **IBM Silverpop Social Sign-in**  
fornece a capacidade para a empresa criar formulários da web que ofereçam uma opção de registro de identidade social em vez do preenchimento manual dos campos do formulário. O Sign-in social incorpora a tecnologia de um terceiro parceiro, Janrain. O uso da tecnologia Sign-in social está sujeito aos termos, às condições e à disponibilidade das respectivas redes de conexão social acessadas por meio de uma Sign-in social e da tecnologia Janrain subjacente.
- **IBM Silverpop Inbox Monitoring**  
permite que os Clientes meçam a entrega de caixa de entrada geral para grandes Provedores de serviços da Internet (ISPs) e Provedores de caixa de entrada em várias regiões
- **IBM Silverpop Universal Behaviors**  
proporciona integração em nível de evento entre o Silverpop Engage e outros aplicativos de tecnologia. Os eventos e dados comportamentais coletados nesses aplicativos podem ser armazenados no Silverpop Engage e alavancados por recursos como programas, pontuação e consultas. Estão inclusas integrações suportadas com produtos IBM existentes, três fluxos de dados para integrações adicionais e 180 dias de armazenamento de dados.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History**  
fornece 180 dias adicionais de armazenamento de dados de evento para o IBM Silverpop Universal Behaviors. Este é um complemento do IBM Silverpop Universal Behaviors para clientes que solicitem um armazenamento de dados superior aos 180 dias padrão do Universal Behaviors.
- **IBM Silverpop Mobile Connector**  
fornece integração no nível do sistema entre o Silverpop Engage e os aplicativos móveis do próprio Cliente. A integração permite que os dados coletados no aplicativo móvel sejam armazenados no Silverpop Engage e acessados/usados pelos recursos do Engage, como programas e consultas e que os dados do Silverpop Engage sejam usados no aplicativo móvel.
- **IBM Silverpop Web Analytics Integrations**  
fornece integração entre o Silverpop Engage (uma Org.) e um dos seguintes sistemas de Web analytics: IBM Digital Analytics ou Adobe Omniture.
- **IBM Silverpop CRM Integration with Scribe**  
permite que os Clientes estabeleçam uma sincronização de dados entre determinados sistemas de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM) comercialmente disponíveis e o Silverpop Engage. A integração é limitada a uma instância do sistema de CRM e a um banco de dados do Silverpop Engage. Esse recurso inclui componentes de tecnologia fornecidos por um parceiro terceiro, Scribe Software.

- IBM Silverpop Additional IP Address  
é o encargo para um endereço IP adicional.
- IBM Silverpop Email Insights  
permite que usuários visualizem a aparência (look and feel) das correspondências em diversos clientes de email diferentes (incluindo, mas não se limitando a, Gmail, Outlook, iPhone e Android), controlem o uso de cliente de email em listas de distribuição, ajudando a otimizar os programas de email com base em dispositivos específicos e clientes de email usados pelo cliente, determinem o dispositivo preferencial de cada um dos destinatários de email exclusivo e enviem conteúdo direcionado com base nessa preferência e atualizam automaticamente os registros em nível de destinatário com dados adicionais, como localização geográfica, tempo médio de compromisso e dispositivo ou cliente de email preferencial. Um 'email aberto' é registrado cada vez que um destinatário de email recebe um email do Cliente e o destinatário abre o email. Uma 'visualização de email' é registrada cada vez que o Cliente submete um modelo de email adicional para esse recurso por visualização. Email Insights inclui componentes de tecnologia fornecidos pelo Litmus.
  - Silverpop Email Insights – Bronze  
fornece até 10 visualizações de email e 10.000 aberturas de email por mês
  - Silverpop Email Insights – Silver  
fornece até 50 visualizações de email e 200.000 aberturas de email por mês
  - Silverpop Email Insights – Gold  
fornece até 500 visualizações de email e 2.000.000 aberturas de email por mês
  - Silverpop Email Insights – Platinum  
fornece até 1.000 visualizações de email e 5.000.000 aberturas de email por mês

Além disso, se a necessidade do Cliente exceder o número de visualizações de email ou aberturas de email fornecidas com o pacote comprado, o Cliente poderá expandir sua quantidade autorizada comprando o IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview ou IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens, conforme aplicável.

## Apêndice B

A IBM fornece o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade para o IBM SaaS. O Cliente entende que o SLA não constitui uma garantia.

### 1. Definições

- a. **Tempo de Inatividade do Aplicativo** – significa um período de tempo durante o qual os usuários das partes hospedadas pela IBM da interface do aplicativo ficam impossibilitados de usar todos os aspectos do Serviço para o qual possuem as permissões apropriadas. Como esclarecimento, não há "Tempo de Inatividade" se qualquer usuário puder usar qualquer aspecto do SaaS para o qual possui permissões apropriadas.
- b. **Crédito de Disponibilidade** – significa a solução que a IBM fornecerá para uma Reivindicação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado na forma de um crédito ou desconto em uma fatura futura de encargos de subscrição para o Serviço.
- c. **Reivindicação** – significa uma reivindicação submetida pelo Cliente para a IBM conforme o SLA de que um Nível de Serviço não foi atendido durante um Mês Contratado.
- d. **Mês Contratado** – significa cada mês completo durante o prazo medido de 12h - horário GMT - no primeiro dia do mês até 23h59 - horário GMT - medido no último dia do mês.
- e. **Tempo de Inatividade de Processamento de Dados** – significa um período durante o qual o Serviço não pode coletar dados por meio de elementos de processamento de dados do Serviço.
- f. **Tempo de Inatividade** – significa o Tempo de Inatividade do Aplicativo e/ou Tempo de Inatividade de Processamento de Dados. O Tempo de Inatividade não inclui o período de tempo em que o Serviço não fica disponível devido a:
  - (1) uma indisponibilidade de manutenção planejada ou anunciada;
  - (2) Eventos ou causas além do controle da IBM (por exemplo, desastre natural, indisponibilidades da internet, manutenção de emergência, etc.);
  - (3) problemas com os aplicativos, equipamento ou dados do Cliente ou de um terceiro;
  - (4) falha do Cliente em aderir às configurações do sistema requeridas e às plataformas suportadas para acessar o Serviço; ou
  - (5) A conformidade da IBM com qualquer designs, especificações ou instruções que o Cliente fornecer à IBM ou que um terceiro fornece à IBM em nome do Cliente.
- g. **Evento** – significa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias reunidas, que resultam em uma falha ao atender um Nível de Serviço.
- h. **Serviço** – significa o IBM SaaS ao qual este SLA se aplica.
- i. **Nível de Serviço** – significa o padrão apresentado abaixo pelo qual a IBM mede o nível de serviço que fornece neste SLA.

### 2. Créditos de Disponibilidade

- a. Para submeter uma Reivindicação, o Cliente deve registrar um chamado de suporte de Gravidade 1 (conforme definido abaixo, na seção Suporte técnico) para cada Evento com o help desk de suporte técnico da IBM, dentro de vinte e quatro (24) horas após o Cliente ficar inicialmente ciente de que o Evento causou impacto no uso do Serviço pelo Cliente. O Cliente deve fornecer todas as informações necessárias sobre o Evento e ajudar de forma razoável a IBM com o diagnóstico e a resolução do Evento.
- b. O Cliente deve submeter uma Reivindicação de crédito de disponibilidade em até três (3) dias úteis após o final do Mês Contratado no qual a Reivindicação surgiu.
- c. Os Créditos de disponibilidade são baseados na duração do Tempo de Inatividade medido a partir do momento em que o Cliente relatou que foi pela primeira vez impactado pelo Tempo de Inatividade. Caso o Cliente relate que um Evento de Tempo de Inatividade de Aplicativo e um Evento de Tempo de Inatividade de Processamento de dados ocorreram simultaneamente, a IBM tratará os períodos sobrepostos de Tempo de Inatividade como um único período de Tempo de

Inatividade e não como dois períodos de Tempo de Inatividade separados. Para cada Reivindicação válida, a IBM irá aplicar o Crédito de Disponibilidade mais alto aplicável com base no Nível de Serviço atingido durante cada Mês Contratado, conforme mostrado na tabela abaixo. A IBM não será responsabilizada por diversos Créditos de Disponibilidade para o mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.

- d. O total de Créditos de disponibilidade concedidos com relação a qualquer Mês Contratado não deverá, sob nenhuma circunstância, exceder a 20 por cento (20%) de um doze avos (1/12) do encargo anual pago pelo Cliente à IBM pelo Serviço.

### 3. Níveis de Serviço

Disponibilidade do Serviço em Nuvem durante um Mês Contratado

Disponibilidade durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é o objeto de uma Solicitação)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
Menos que 97,000%	20%

A disponibilidade, expressa como uma porcentagem, é calculada como: (a) o número total de minutos em um Mês Contratado menos (b) o número total de minutos de Tempo de Inatividade em um Mês Contratado, dividido pelo (c) número total de minutos em um Mês Contratado.

Exemplo: 50 minutos de Tempo de Inatividade total durante o Mês Contratado

Total de 43.200 minutos em um Mês Contratado de 30 dias - 50 minutos de Tempo de Inatividade = 43.150 minutos <hr/> Total de 43.200 minutos em um Mês Contratado de 30 dias	= 2% Crédito de Disponibilidade para 99,884% de Nível de Serviço Atingido
--	---

### 4. Outras informações sobre este SLA

Este SLA é disponibilizado somente aos Clientes IBM e não se aplica a Reivindicações feitas por usuários, guests, participantes e convidados permitidos do Serviço e a nenhum serviço beta ou para avaliação que a IBM forneça. O SLA somente se aplica aos Serviços que estejam em uso de produção. Ele não se aplica a ambientes de não produção, incluindo, mas não se limitando a, ambientes de testes, recuperação de desastre, garantia de qualidade ou desenvolvimento.