



# Condiciones de Uso de IBM – Condiciones Específicas de la Oferta SaaS

---

## IBM Silverpop Engage

Las Condiciones de Uso ("CDU") constan de estas Condiciones de Uso de IBM – Condiciones Específicas de la Oferta SaaS ("Condiciones Específicas de la Oferta SaaS") y un documento con el título Condiciones de Uso de IBM – Condiciones Generales ("Condiciones Generales") disponible en el URL siguiente:  
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En caso de conflicto, los Términos de Oferta específicos de SaaS prevalecen sobre las Condiciones Generales. Al hacer un pedido, acceder o utilizar SaaS IBM, el Cliente acepta las Condiciones de Uso.

Las Condiciones de Uso se rigen por el Acuerdo Internacional Passport Advantage de IBM, el Acuerdo Internacional Passport Advantage Express de IBM o el Acuerdo Internacional de IBM para Ofertas Seleccionadas de SaaS IBM, según proceda ("Acuerdo") y conjuntamente con las Condiciones de Uso conforman el acuerdo completo.

### 1. SaaS IBM

Las siguientes ofertas de SaaS IBM están cubiertas por estas Condiciones Específicas de la Oferta de 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 Cargo

SaaS IBM se vende bajo una de las siguientes métricas de cargo según se especifica en el Documento Transaccional:

- Acceso** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Un Acceso es el derecho para utilizar SaaS IBM. El Cliente debe obtener un único derecho de titularidad de Acceso para poder utilizar el SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o el Documento de Pedido.
- Instancia de Aplicación** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Se requiere un derecho de titularidad de Instancia de Aplicación por cada instancia de una Aplicación que esté conectada a SaaS IBM. Si una Aplicación tiene varios componentes, cada uno de los cuales con un objetivo y/o un usuario destinatario distinto, y cada uno de ellos puede ser conectado a o gestionado por SaaS IBM, cada componente se considera una Aplicación independiente. Además, los entornos de pruebas, desarrollo, puesta en escena, transferencia y producción para una Aplicación son considerados como instancias independientes de la Aplicación y cada uno debe tener un derecho de titularidad. Varias instancias de Aplicación en un único entorno son consideradas como instancias independientes de la Aplicación y cada una debe tener un derecho de titularidad. Deben adquirirse Derechos de Titularidad suficientes para cubrir el número Instancias de Aplicación conectadas a SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.
- Usuario Autorizado** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicadas para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso a SaaS IBM de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso a SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.
- Mensaje Digital** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Un Mensaje Digital es una comunicación electrónica gestionada o procesada por SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Mensajes Digitales gestionados o procesados por SaaS IBM durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.
- Compromiso** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Un Compromiso consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Compromiso.
- Evento** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Los derechos de titularidad de eventos se basan en el número de apariciones de un evento específico relacionado con el uso del SaaS IBM. Los derechos de titularidad de eventos son específicos para SaaS IBM y el tipo de evento no se puede cambiar, intercambiar ni agregar a otros derechos de titularidad de evento de otro SaaS IBM o tipo de evento. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir todos los eventos que tengan lugar durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional.
- Instancia** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Una Instancia es el acceso a una configuración específica de SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia del SaaS IBM disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o el Documento de Pedido.
- Identidad de Reputación** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Una Identidad de Reputación es una combinación de una dirección IP y/o dominio que se utiliza para mejorar la entrega de correos electrónicos. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Identidades de Reputación creadas para el Cliente en SaaS IBM.

- i. **Mil Registros de BD** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Un Registro de BD es la colección de campos en una BD relativos a una sola entidad y accesibles como una sola unidad. Cada derecho de titularidad de Mil Registros de BD representa Mil Registros de BD. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes de Mil Registros de BD para cubrir el número total de Registros de BD disponibles para ser procesados por SaaS IBM durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.

### 3. Cargos y Facturación

El importe que se debe abonar para SaaS IBM se especifica en un Documento Transaccional.

#### 3.1 Cargos de Configuración y Cargos On Demand

Los cargos de configuración se especificarán en un Documento Transaccional. IBM aplicará un cargo de configuración único durante el aprovisionamiento inicial de la parte de configuración. Las opciones On-Demand se facturarán el mes en que el Cliente utiliza la opción On-Demand según la tarifa establecida en el Documento Transaccional.

- a. **IBM Silverpop Additional Domain Setup / IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup**  
Este servicio actualiza el entorno SaaS IBM para utilizar una Identidad de Reputación adicional además de la cantidad proporcionada con IBM Silverpop Engage.
- b. **Configuración de IBM Silverpop CRM Integration**  
Este servicio actualiza el entorno SaaS IBM para integrar una instancia de CRM específica con una única BD de Silverpop Engage.
- c. **IBM Silverpop Fast Start Setup**  
Este servicio proporciona hasta 15 horas de consultoría a distancia de productos para los Clientes inscritos a Silverpop Engage. Este compromiso proporcionará la configuración inicial y orientación de formación ampliada a través de reuniones planificadas sobre diversos temas, entre ellos: aprovisionamiento, capacidad de entrega/aceleración, carga inicial de datos, mailings iniciales, informes de serie y habilitación de la característica Silverpop Engage avanzada para adaptarse mejor a las necesidades del Cliente. Las horas del programa deben utilizarse dentro de los primeros 90 días del nuevo acuerdo con el Cliente.
- d. **Configuración de IBM Silverpop Fast Start Enterprise**  
Este servicio proporciona hasta 30 horas de consultoría a distancia de productos para los Clientes inscritos a Silverpop Engage. Este compromiso proporcionará la configuración inicial y orientación de formación ampliada a través de reuniones planificadas sobre diversos temas, entre ellos: aprovisionamiento, capacidad de entrega/aceleración, carga inicial de datos, mailings iniciales, informes de serie y habilitación de la característica Silverpop Engage avanzada para adaptarse mejor a las necesidades del Cliente. Las horas del programa deben utilizarse dentro de los primeros 90 días del nuevo acuerdo con el Cliente.
- e. **Configuración de IBM Silverpop Customer Enablement**  
Este servicio ofrece hasta 300 horas de consultoría técnica y del producto suministradas a distancia, prácticas recomendadas y orientación sobre el uso recomendado de la solución IBM Silverpop Engage. Esto incluirá el descubrimiento, el plan del proyecto y desarrollo del plan de recursos, consultoría, diseño y planificación de la integración, documentación y gestión del proyecto, según lo acordado con el Cliente. Este servicio, además, proporciona hasta 50 horas de servicios gestionados remotos, incluyendo importación y lista de mailing, gestión de la segmentación, creación del modelo de puntuación, preparación y configuración de activos, despliegue de la campaña, informes y otras actividades del producto en nombre del Cliente.
- f. **Configuración de IBM Silverpop Managed Enablement**  
Este servicio ofrece hasta 150 horas de consultoría técnica y del producto suministradas a distancia, prácticas recomendadas y orientación sobre el uso recomendado de IBM Silverpop Engage. Esto incluirá el descubrimiento, el plan del proyecto y desarrollo del plan de recursos, consultoría, diseño y planificación de la integración, documentación y gestión del proyecto, según lo acordado con el Cliente. Este servicio, además, proporciona hasta 250 horas de servicios gestionados remotos, incluyendo importación y lista de mailing, gestión de la segmentación,

creación del modelo de puntuación, preparación y configuración de activos, despliegue de la campaña, informes y otras actividades del producto en nombre del Cliente.

- g. **Configuración de IBM Silverpop Product Consulting – Bronze**  
Este servicio ofrece hasta 75 horas de consultoría técnica y del producto suministradas a distancia, prácticas recomendadas y orientación sobre el uso recomendado de IBM Silverpop Engage. Esto puede incluir el descubrimiento, el plan del proyecto y desarrollo del plan de recursos, consultoría, diseño y planificación de la integración, documentación y gestión del proyecto, según lo acordado con el Cliente.
- h. **Configuración de IBM Silverpop Product Consulting – Silver**  
Este servicio ofrece hasta 175 horas de consultoría técnica y del producto suministradas a distancia, prácticas recomendadas y orientación sobre el uso recomendado de IBM Silverpop Engage. Esto puede incluir el descubrimiento, el plan del proyecto y desarrollo del plan de recursos, consultoría, diseño y planificación de la integración, documentación y gestión del proyecto, según lo acordado con el Cliente.
- i. **Configuración de IBM Silverpop Product Consulting – Gold**  
Este servicio ofrece hasta 300 horas de consultoría técnica y del producto suministradas a distancia, prácticas recomendadas y orientación sobre el uso recomendado de Silverpop Engage. Esto puede incluir el descubrimiento, el plan del proyecto y desarrollo del plan de recursos, consultoría, diseño y planificación de la integración, documentación y gestión del proyecto, según lo acordado con el Cliente.
- j. **Configuración de IBM Silverpop Managed Services – Bronze**  
Este servicio proporciona hasta 50 horas de servicios gestionados prestados remotamente, incluyendo importación y lista de mailing, gestión de la segmentación, creación del modelo de puntuación, preparación y configuración de activos, despliegue de la campaña, informes y otras actividades del producto en nombre del Cliente.
- k. **Configuración de IBM Silverpop Managed Services – Silver**  
Este servicio proporciona hasta 150 horas de servicios gestionados prestados remotamente, incluyendo importación y lista de mailing, gestión de la segmentación, creación del modelo de puntuación, preparación y configuración de activos, despliegue de la campaña, informes y otras actividades del producto en nombre del Cliente.
- l. **Configuración de IBM Silverpop Managed Services – Gold**  
Este servicio proporciona hasta 250 horas de servicios gestionados prestados remotamente, incluyendo importación y lista de mailing, gestión de la segmentación, creación del modelo de puntuación, preparación y configuración de activos, despliegue de la campaña, informes y otras actividades del producto en nombre del Cliente.
- m. **Configuración de IBM Silverpop IP Reputation Warm Up / Configuración de IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand**  
Este servicio proporciona hasta 35 horas de servicios gestionados prestados remotamente durante un período de 30 días para ejecutar la preparación de una única dirección IP utilizada por IBM Silverpop Engage. Un máximo de dos mensajes de correo electrónico no vitales y no vinculados a un momento concreto están dentro de alcance con el fin de crear reputación (se requiere contenido de mailing HTML de mantenimiento personal). Este servicio no garantiza el éxito de la preparación de IP o listas blancas, ya que esto depende de muchos factores externos.

### **3.2 Cargo Mensual Parcial**

El cargo mensual parcial es una tarifa diaria prorrateada que se cargará al Cliente. El cargo mensual parcial se calcula según los días que faltan del mes parcial a partir de la fecha en que IBM notifica al Cliente que su acceso a SaaS IBM está disponible.

### **3.3 Cargo por Uso en Exceso**

Si el uso actual de SaaS IBM por parte del Cliente durante el período de medida supera aquello a lo que tenga derecho de titularidad según lo especificado en el Documento de Titularidad (PoE), se facturará al Cliente por el uso en exceso, según se establece en el Documento Transaccional.

Para un Servicio de Cloud con una métrica de cargo de Mensaje Digital, IBM facturará al Cliente en base a la frecuencia de facturación seleccionada para los derechos de titularidad de Mensaje Digital que haya solicitado el Cliente. El uso real se medirá, y se incurrirá en cargos por exceso si el uso real de mensajes excede el número total agregado de mensajes bajo derechos de titularidad dentro del plazo de 12 períodos de medición mensuales durante el Período de Suscripción.

Se facturará al Cliente, a mes vencido, por los cargos en exceso cada mes, bajo la tarifa de exceso especificada en el POE, una vez que se haya alcanzado el total agregado. Estos cargos por exceso son adicionales al cargo por los derechos de titularidad mensuales base.

Si el Periodo de Suscripción es superior a 12 meses, el total agregado de derechos de titularidad se basará en 12 períodos de medición mensuales. El total agregado se restablecerá a cero después del doceavo período de medición mensual. Los cargos por exceso para los próximos 12 períodos de medición mensuales no se aplicarán hasta que el uso real del mensaje exceda el número total de mensajes bajo derechos de titularidad en total para estos 12 períodos de medición mensuales.

Si un Periodo de Suscripción es inferior a 12 meses o quedan menos de 12 períodos mensuales en un Periodo de Suscripción, el número de derechos de titularidad mensuales restantes en una suscripción se utilizará para el número total de mensajes bajo derecho de titularidad, en conjunto.

a. Ejemplo 1:

El Cliente tiene un Periodo de Suscripción de 12 meses y ha adquirido un millón de Mensajes Digitales al mes. Si el Cliente envía más de 12 millones de Mensajes Digitales antes del final del Periodo de Suscripción de 12 meses, el mes siguiente se facturará al Cliente la cantidad en exceso y todo el uso de los meses venideros se facturará a mes vencido hasta el final del Periodo de Suscripción.

b. Ejemplo 2:

El Cliente tiene un Periodo de Suscripción de tres años y ha adquirido un millón de Mensajes Digitales al mes. Si el Cliente envía más de 12 millones de Mensajes Digitales antes del final del primer periodo de 12 meses, el mes siguiente se facturará al Cliente la cantidad en exceso y todo el uso hasta el final del periodo de 12 meses. Al final de cada periodo de 12 meses, se restablecerá a cero el recuento de uso. Si el Cliente envía más de 12 millones de Mensajes Digitales antes del final del siguiente periodo de 12 meses, el mes siguiente se facturará al Cliente la cantidad en exceso y todo el uso de los meses venideros se facturará a mes vencido hasta que se restablezca a cero el recuento o hasta el final del Periodo de Suscripción restante.

## 4. Opciones de Renovación del Plazo de Suscripción de SaaS IBM

El Documento de Titularidad (POE) del Cliente establecerá si SaaS IBM se renovará al finalizar el Plazo de Suscripción, designando el plazo como uno de los siguientes:

### 4.1 Renovación Automática

Si el Documento de Titularidad (POE) del Cliente establece que la renovación del Cliente es automática, el Cliente podrá resolver el Plazo de Suscripción de SaaS IBM que expira mediante solicitud por escrito al representante de ventas o Business Partner de IBM del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días antes de la fecha de expiración establecida en el POE. Si IBM o su Business Partner de IBM no recibe dicho aviso de resolución antes de la fecha de expiración, el Plazo de Suscripción que expira se renovará automáticamente por el plazo de un año o por la misma duración que el Plazo de Suscripción original establecido en el POE.

### 4.2 Facturación Continua

Si el POE indica que la renovación del Cliente es continua, el Cliente seguirá teniendo acceso a SaaS IBM y se le facturará por el uso de SaaS IBM mediante una facturación continua. Para dejar de utilizar SaaS IBM y detener el proceso de facturación continua, el Cliente deberá proporcionar a IBM o a su Business Partner de IBM un aviso de solicitud de cancelación de SaaS IBM del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días. Una vez que el Cliente haya cancelado el acceso, se facturarán al Cliente los cargos de acceso correspondientes al mes en el que se llevó a cabo la cancelación.

### 4.3 Renovación Necesaria

Si el POE indica que el tipo de renovación del Cliente es "resolver", SaaS IBM se resolverá al final del Plazo de Suscripción y el acceso del Cliente a SaaS IBM se eliminará. Para seguir utilizando SaaS IBM más allá de la fecha de finalización, el Cliente deberá realizar un pedido al representante de ventas de IBM del Cliente o al Business Partner de IBM para adquirir un nuevo Plazo de Suscripción.

## 5. Soporte Técnico

Se proporciona Soporte Técnico para la oferta SaaS IBM y el Software de Habilitación, según corresponda, durante el Período de Suscripción. Dicho soporte técnico está incluido en SaaS IBM y no está disponible como oferta independiente.

En el siguiente URL encontrará información y enlaces para enviar solicitudes de soporte técnico y enlaces sobre IBM Silverpop Engage: <http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

## 6. Condiciones Adicionales de la Oferta de SaaS IBM

### 6.1 Software de Habilitación

Esta oferta SaaS IBM puede incluir un Software de Habilitación proporcionado por IBM o un tercero. Si el Cliente descarga o instala el Software de Habilitación, el Cliente acepta no utilizar dicho Software de Habilitación con cualquier finalidad que no sea la de facilitar o habilitar al Cliente el acceso a SaaS IBM y su uso. Si en el momento de la instalación o la descarga el Software de Habilitación viene acompañado de un acuerdo de licencia independiente (por ejemplo: el Acuerdo Internacional de Licencia para Programas sin Garantía de IBM, "ILAN", u otro acuerdo de licencia de terceros), su uso se registrará por dicho acuerdo independiente. El Cliente acepta dichos términos aceptando estas CDU o descargando, instalando o utilizando el Software de Habilitación.

### 6.2 Conformidad con Safe Harbor y la Protección de Datos Personales de la UE

IBM acata los Acuerdos de Safe Harbor entre EE.UU.-UE y EE.UU.-Suiza ("US-EU and US-Swiss Safe Harbor Frameworks") establecida por el Departamento de Comercio de Estados Unidos en relación con la obtención, el uso y la retención de información obtenida de la Unión Europea. Para obtener más información sobre Safe Harbor o para acceder a la declaración de la certificación de IBM, vaya a <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Si el Cliente pone Datos Personales a disposición del SaaS IBM, como una relación entre el Cliente e IBM, el Cliente es el Responsable del Fichero de los Datos Personales y designa a IBM como Encargado del Tratamiento para procesar (tal y como estos términos se definen en la Directiva 95/46/EC de la UE) dichos Datos Personales. IBM solo tratará estos Datos Personales en la medida en la que sea necesario para que el SaaS IBM esté disponible, de acuerdo con estas CDU. IBM cooperará razonablemente con el Cliente en el cumplimiento de cualquier requisito legal, incluida la provisión de acceso del Cliente a los Datos Personales. El Cliente acepta que IBM puede procesar el Contenido puesto a disposición del SaaS IBM, incluyendo Datos Personales, más allá de las fronteras para IBM en EE.UU. Si IBM hace un cambio en la forma de procesar o asegurar los Datos Personales y el cambio provoca que el Cliente se encuentre en una situación de incumplimiento de las leyes sobre protección de datos personales aplicables, el Cliente podrá resolver el SaaS IBM afectado enviando una notificación escrita a IBM dentro de los treinta (30) días posteriores a la notificación del cambio por parte de IBM.

### 6.3 Recopilación de Datos

El Cliente acepta: (i) proporcionar un enlace claro y visible a las condiciones de uso y política de privacidad del sitio web del Cliente, que incluya un enlace con la recopilación de datos y las prácticas de uso por parte de IBM y del Cliente (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>); (ii) proporcionar avisos relacionados con la colocación por parte de IBM en nombre del Cliente de cookies y beacons de gifs/web claros en los ordenadores de los visitantes, junto con una explicación de la finalidad y el uso de esta tecnología; y (iii) en la medida que lo exija la ley, obtener el consentimiento de los visitantes del sitio web antes de que el Cliente, o IBM en nombre del Cliente, coloque cookies y beacons gifs/web en los dispositivos de los visitantes del sitio web.

El Cliente reconoce y acepta que IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte de SaaS IBM, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas) en relación con el uso de SaaS IBM, a través de seguimiento y de otras tecnologías. IBM lo hace para recopilar estadísticas de uso e información acerca de la eficacia de SaaS IBM, para mejorar la experiencia de usuario y/o personalizar las interacciones entre IBM y el Cliente. El Cliente confirma que va a obtener o ha obtenido el consentimiento para permitir a IBM procesar los Datos Personales recopilados con la finalidad

mencionada dentro de IBM, de otras empresas de IBM y sus subcontratistas, allí donde IBM y los subcontratistas de IBM ejecuten actividades profesionales, de acuerdo con la ley aplicable. IBM cursará adecuadamente cualquier petición de los empleados y subcontratistas del Cliente para acceder, actualizar, corregir o eliminar su información personal de contacto.

#### **6.4 Ubicaciones con Ventajas Derivadas**

Cuando sea aplicable, los tributos se realizan en las ubicaciones que el Cliente identifica como receptoras de los servicios SaaS IBM. IBM aplicará los tributos en base a las direcciones de facturación enumeradas a la hora de solicitar SaaS IBM como ubicación del beneficiario principal, a menos que el Cliente proporcione información adicional a IBM. El Cliente es responsable de mantener esta información actualizada y de comunicar cualquier cambio a IBM.

#### **6.5 Listas de Distribución**

El Cliente no utilizará ninguna lista de distribución con SaaS IBM que incluya personas que no han dado permiso para ser incluidas en dicha lista con el fin de recibir comunicaciones por correo electrónico específicamente del Cliente, a menos que Cliente tenga relaciones comerciales o una relación personal con estas personas. Se requiere al Cliente incluir un mecanismo válido en cada mensaje para dejar de recibir las comunicaciones.

#### **6.6 Reventa No Permitida**

El derecho del Cliente a utilizar SaaS IBM es personal del Cliente. El Cliente no podrá revender SaaS IBM ni proporcionarlo a terceros (distintos de los empleados o contratistas que trabajan en nombre del Cliente) con acceso a SaaS IBM sin el consentimiento previo por escrito de IBM.

#### **6.7 Retención de Datos**

Deberán estar disponibles algunos elementos de datos específicos de SaaS IBM: mensajes de correo electrónico y su contenido, BD no utilizadas y plantillas - 450 días; seguimiento web de los visitantes conocidos - 180 días; seguimiento web de los visitantes anónimos - 30 días; y comportamientos universales - 180 días (el "Periodo de Retención de Datos"). Estos elementos de datos pueden ser retirados de la red y los sistemas de IBM cuando el período de retención de datos ya haya expirado y, en cualquier caso, IBM pueden destruir todas las copias de estos elementos de datos y cualquier otro dato de Clientes relacionados, 30 días después de la resolución o vencimiento de Periodo de Suscripción. Los Clientes conservarán copias de seguridad de todo el contenido proporcionado para su uso en relación con el SaaS IBM.

#### **6.8 Anuncios de Código de Terceros**

El SaaS IBM incluye el software siguiente, que no debe utilizarse con finalidades nocivas: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson y packtag.

## Apéndice A

### 1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage es una plataforma de marketing digital basada en cloud que da soporte a la gestión de Clientes potenciales y el marketing multicanal. Silverpop Engage utiliza datos de los Clientes y comportamientos individuales, recogidos a partir de una variedad de fuentes, para notificar y generar interacciones personalizadas en tiempo real.

Una suscripción a IBM Silverpop Engage incluye las prestaciones siguientes:

- Creación y entrega de mensajes: un editor basado en web permite a los usuarios crear y editar el contenido del mensaje, y acceso sencillo y directo a personalización, contenido dinámico y seguimiento de los enlaces.
- Segmentación avanzada: las prestaciones de segmentación permiten que los usuarios se dirijan a contactos específicos en función de sus datos de comportamiento, perfil o preferencias.
- Mensajería multicanal: enviar mensajes de campaña integrados a través de diversos canales, incluyendo correo electrónico, redes sociales, web y dispositivos móviles. Silverpop Engage incluye características que ayudan a garantizar que los puntos de contacto con el Cliente se mantienen integrados para transmitir una experiencia consistente y personalizada.
- Campañas automatizadas: utilizar constructores de campañas visuales para crear programas de marketing, desde simples campañas de estrategia gota a gota hasta campañas complejas, con múltiples puntos de contacto. Envío de mensajes automatizados cuando un Cliente potencial redirige o realiza una acción determinada mediante campañas de lead nurturing basadas en la acción individual de cada Cliente potencial.
- Puntuación: clasificación de Clientes actuales y potenciales en base a criterios de compra, datos demográficos y comportamientos tales como visitas a sitios web, envíos de formularios e interacción de mensajes o componentes basados en la oportunidad, incluyendo lo más reciente y la frecuencia. Cuando los contactos llegan a una cierta puntuación, las prestaciones de automatización de marketing les encaminan para el seguimiento adecuado.
- Seguimiento web: supervisar cómo interactúan los contactos con los Clientes en línea, por ejemplo, usando opciones de cálculo, chats en vivo y botones sociales, para posteriormente utilizar estos comportamientos para mover un contacto en un programa de marketing o como parte de un modelo de puntuación conductual.
- Páginas de destino y formularios web: diseñar y publicar páginas de destino y formularios web, que capturen información de investigación que pueda ser utilizada para crear páginas personalizadas.
- Informes: más de 80 informes personalizables disponibles, que abarcan diversos canales de marketing, incluyendo campañas de correo electrónico, redes sociales y dispositivos móviles.
- Tablas relacionales: almacenar múltiples líneas de datos sobre compras, asistencia a eventos y actividades y asignarlas a un único registro, que ofrezca una visión integral del Cliente. Estos datos pueden utilizarse en las consultas y la segmentación, el contenido dinámico y la personalización de los mensajes.
- Gestión de Clientes potenciales B2B: gestionar y puntuar Clientes potenciales, utilizar la automatización para consolidarlos a través del canal y maximizar los esfuerzos de marketing del Cliente.
- Redes sociales: las organizaciones pueden compartir mensajes de marketing por correo electrónico en sitios de redes sociales y producir informes detallados sobre los resultados, publicar o planificar publicaciones en concordancia con sus envíos por correo electrónico y añadir un enlace a una página web de "reenvío a una amistad" o incluir un formulario de "reenvío a una amistad" en el cuerpo del mensaje.



- Interfaces de programación de aplicaciones (API): puede accederse a la suite de API de Silverpop Engage a través de los protocolos REST, SOAP y XML y utiliza protocolos web estándar (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) y formatos de archivo (XML, CSV, TSV, PSV). Las solicitudes y respuestas en tiempo real se manejan a través de HTTP/HTTPS, y los lotes de datos se manejan a través de FTP/FTPS.

Una suscripción a Silverpop Engage incluye cinco (5) dominios de envío y un (1) dominio de host de marca personalizada. Los Clientes que envíen más de tres (3) millones de mensajes de correo electrónico por año recibirán una dirección IP dedicada.

## 2. Características Opcionales

Hay disponibles características adicionales con un cargo adicional:

- **IBM Silverpop Transact for Engage – Database**  
incluye la capacidad de entregar mensajes transaccionales unívocos, en tiempo real, de marca personalizada, generados por desencadenantes en correos electrónicos, formularios web, páginas de destino o televentas. Silverpop Engage Transact es una arquitectura de envío dedicada diseñada específicamente para las necesidades únicas de los mensajes transaccionales o desencadenados, como recibos, notificaciones, alertas, itinerarios, etc. Se puede conectar a un sistema interno que actualmente desencadena mensajes. Con el producto se proporciona una dirección IP y un dominio personalizado, seguimiento de entrega de enlaces y mensajes, gestión de devoluciones y respuestas, seguimiento de la distribución de mensajes, actividad, y métricas de entrega.
- **IBM Silverpop Multi-Factor Authentication**  
proporciona funcionalidad para dar soporte al uso de un código de autenticación como requisito de inicio de sesión en el secundario, además de la combinación de nombre de usuario/contraseña de un usuario, para conceder el acceso a una cuenta de Silverpop Engage a través de un navegador web.
- **IBM Silverpop Social Sign-in**  
incluye la capacidad para una empresa de crear formularios web que ofrecen una opción de registro de la identidad social en lugar de tener que llenar los campos en el formulario manualmente. Social Sign-In incorpora tecnología de un tercero, Janrain. El uso de la tecnología de Social Sign-In está sujeto a los términos, condiciones y disponibilidad de las respectivas redes sociales a las que se accede a través del uso de Social Sign-In y la tecnología Janrain subyacente.
- **IBM Silverpop Inbox Monitoring**  
permite a los Clientes medir la entrega de la bandeja de entrada general a los grandes proveedores de servicios de Internet (ISP) y los proveedores de bandeja de entrada a través de múltiples regiones
- **IBM Silverpop Universal Behaviors**  
incluye una integración a nivel de eventos entre Silverpop Engage y otras aplicaciones de la tecnología. Los eventos de comportamiento y datos recogidos desde estas aplicaciones se pueden almacenar en Silverpop Engage y pueden ser aprovechados por características como programas, puntuación y consultas. Se incluyen integraciones compatibles con los productos de IBM existentes, tres secuencias de datos para integraciones adicionales y 180 días de almacenamiento de datos.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History**  
incluye un almacenamiento de datos de eventos adicional de 180 días para IBM Silverpop Universal Behaviors. Se trata de un complemento para IBM Silverpop Universal Behaviors para los Clientes que requieren un almacenamiento de datos superior a los 180 días estándar para Universal Behaviors.
- **IBM Silverpop Mobile Connector**  
incluye una integración a nivel de sistema entre Silverpop Engage y la aplicación móvil propia del Cliente. La integración permite que los datos recopilados desde la aplicación móvil se almacenen dentro de Silverpop Engage y sean accedidos/utilizados por las características de Engage tales como programas y consultas, y la utilización de los datos de Silverpop Engage dentro de la aplicación móvil.

- IBM Silverpop Web Analytics Integrations  
incluye una integración entre Silverpop Engage (una organización) y uno de los siguientes sistemas de analítica web: IBM Digital Analytics o Adobe Omniture.
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe  
permite a los Clientes establecer una sincronización de datos entre ciertos sistemas de gestión de relaciones con Clientes (CRM) disponibles en el mercado y Silverpop Engage. La integración se limita a una instancia de sistema CRM y a una BD de Silverpop Engage. Esta característica incluye componentes tecnológicos proporcionados por un socio externo, Scribe Software.
- IBM Silverpop Additional IP Address  
es la tarifa por una dirección IP adicional.
- IBM Silverpop Email Insights  
permite a los usuarios previsualizar el aspecto de los envíos de correo múltiples a través de distintos clientes de correo electrónico (incluyendo, pero no limitado a, Gmail, Outlook, iPhone y Android), realizar un seguimiento del uso del cliente de correo electrónico a través de listas de correo, ayudando a optimizar los programas de correo electrónico basados en dispositivos específicos y los clientes de correo que utilizan los Clientes, determinar el dispositivo preferido de cada destinatario particular del correo electrónico y enviar contenido personalizado basado en esta preferencia y actualizar automáticamente los registros a nivel de receptor con datos adicionales tales como geolocalización, tiempo promedio de compromiso y dispositivo o cliente de correo electrónico preferido. Se registra una 'apertura de correo electrónico' cada vez que un destinatario de correo electrónico recibe un correo electrónico del Cliente y el destinatario del correo electrónico abre el correo electrónico. Se registra una 'previsualización de correo electrónico' cada vez que el Cliente envía una plantilla de correo electrónico adicional a esta característica para su previsualización. Email Insights incluye componentes tecnológicos proporcionados por Litmus.
  - Silverpop Email Insights – Bronze  
proporciona hasta 10 previsualizaciones de correo electrónico y 10.000 aperturas de correo electrónico al mes
  - Silverpop Email Insights – Silver  
proporciona hasta 50 previsualizaciones de correo electrónico y 200.000 aperturas de correo electrónico al mes
  - Silverpop Email Insights – Gold  
proporciona hasta 500 previsualizaciones de correo electrónico y 2.000.000 de aperturas de correo electrónico al mes
  - Silverpop Email Insights – Platinum  
proporciona hasta 1.000 previsualizaciones de correo electrónico y 5.000.000 aperturas de correo electrónico al mes

Además, si las necesidades del Cliente exceden el número de previsualizaciones de correo electrónico o aperturas de correo electrónico con el paquete adquirido, el Cliente puede ampliar sus derechos de titularidad mediante la compra de IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview o IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens, según corresponda.

## Apéndice B

IBM proporciona el siguiente acuerdo de nivel de servicio ("SLA") de disponibilidad para el SaaS IBM. El Cliente comprende que el SLA no constituye ninguna garantía.

### 1. Definiciones

- a. **Tiempo de inactividad de la aplicación:** es un período de tiempo durante el cual los usuarios de las porciones alojadas en IBM de la interfaz de aplicación no pueden utilizar todos los aspectos del Servicio para los que tienen permisos adecuados. A modo de aclaración, no existe "Tiempo de Inactividad" si algún usuario puede utilizar cualquiera de los aspectos del Servicio para el que se disponen de permisos apropiados.
- b. **Crédito de Disponibilidad:** es la compensación que IBM proporcionará para una Reclamación validada. El Crédito de Disponibilidad se aplicará en forma de crédito o de descuento para una factura futura de cargos de suscripción para el Servicio.
- c. **Reclamación:** es una reclamación enviada por el Cliente a IBM respecto a que un SLA no ha sido satisfecho durante un Mes Contratado.
- d. **Mes Contratado:** indica cada mes completo durante el plazo medido desde las 12:00 a.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del primer día del mes a las 11:59 p.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del último día del mes.
- e. **Tiempo de Inactividad de Procesamiento:** hace referencia a un período de tiempo durante el cual el servicio no puede recopilar datos a través de los elementos de proceso de datos del Servicio.
- f. **Tiempo de Inactividad:** hace referencia al Tiempo de Inactividad de la aplicación y/o al Tiempo de Inactividad del Proceso de Datos. El Tiempo de Inactividad no incluye el período de tiempo en que el Servicio deja de estar disponible como consecuencia de:
  - (1) Una parada de mantenimiento planificada o anunciada;
  - (2) Eventos o causas que queden fuera del control de IBM (por ejemplo, desastres naturales, interrupciones de Internet, mantenimiento de emergencia, etc.);
  - (3) Problemas con aplicaciones, equipos o datos del Cliente o de terceros;
  - (4) La no observancia por parte del Cliente de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder al Servicio; o
  - (5) La conformidad de IBM con cualquier diseño, especificación o instrucción proporcionada por el Cliente a IBM o por un tercero a IBM en representación del Cliente.
- g. **Evento:** es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un Nivel de Servicio.
- h. **Servicio:** hace referencia a la oferta SaaS IBM a la que se aplica este SLA.
- i. **Nivel de Servicio:** es el estándar definido más adelante según el cual IBM mide el nivel de servicio que proporciona en este SLA.

### 2. Créditos de disponibilidad

- a. Para enviar una Reclamación, el Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 (según se define a continuación, en el apartado Soporte Técnico) para cada Evento en el servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia del Evento que ha afectado al uso del Servicio. El Cliente debe proporcionar toda la información necesaria acerca del Evento y asistir razonablemente a IBM en el diagnóstico y la resolución del Evento.
- b. El Cliente debe enviar una Reclamación para un Crédito de Disponibilidad a más tardar tres (3) días laborables después del último día del Mes Contratado que es objeto de la Reclamación.
- c. Los Créditos de Disponibilidad se basan en la duración del Tiempo de Inactividad medido desde el primer momento en que el Tiempo de Inactividad impactó al Cliente. Si el Cliente comunica un Evento de Tiempo de Inactividad de aplicación y un Evento de Tiempo de Inactividad de Procesamiento de Datos que ocurren simultáneamente, IBM tratará los períodos de solapamiento

del Tiempo de Inactividad como un único período de Tiempo de Inactividad y no como dos períodos de Tiempo de Inactividad separados. Para cada Reclamación válida, IBM aplicará el Crédito de Disponibilidad aplicable más alto en función del Nivel de Servicio alcanzado durante cada Mes Contratado, como se muestra en la tabla siguiente. IBM no será responsable de múltiples Créditos de disponibilidad para el mismo Evento en el mismo Mes Contratado.

- d. Los Créditos de disponibilidad totales concedidos en relación con cualquier Mes Contratado no podrán superar, bajo ninguna circunstancia, el veinte por ciento (20%) de una doceava parte (1/12) del cargo anual pagado por el Cliente a IBM por el Servicio.

### 3. Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un Mes Contratado

Disponibilidad durante un Mes Contratado	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado objeto de una Reclamación)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
Menos del 97,000%	20%

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: (a) el número total de minutos en un Mes Contratado, menos (b) el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un Mes Contratado, dividido por (c) el número total de minutos en un Mes Contratado.

Ejemplo: 50 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un Mes Contratado

43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 50 minutos de Tiempo de Inactividad = 43.150 minutos <hr/> 43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días	= 2% Crédito de Disponibilidad para el 99,884% de Nivel de servicio alcanzado
---	---

### 4. Información Adicional acerca de este SLA

Este SLA se pone a disposición únicamente de los Clientes de IBM y no se aplica a las reclamaciones realizadas por los usuarios, a los participantes y los invitados permitidos del Servicio ni a ningún servicio beta o de prueba que proporcione IBM. El SLA únicamente se aplica a los Servicios que están en uso de producción. No se aplica a entornos que no son de producción, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, entornos de prueba, recuperación tras desastre, control de calidad o desarrollo.