

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

---

## IBM Marketing Cloud

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 Marketing Cloud Standard
- IBM Marketing Cloud Standard – Additional Marketing Interactions
- IBM Marketing Cloud B2B Standard
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Additional Records
- IBM Marketing Cloud – Additional User
- IBM Marketing Cloud – Additional Email Insight Opens
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Connector

### 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 son los derechos para utilizar SaaS IBM. El Cliente debe obtener un único derecho de titularidad de Acceso para poder utilizar SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.
- 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.
- 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.
- Compromiso:** es una unidad de medida con la que se pueden obtener los servicios. Un Compromiso consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Compromiso.

- e. **Conexión:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Una Conexión es un enlace o asociación de una BD, aplicación, servidor o cualquier otro tipo de dispositivo a SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Conexiones establecidas o realizadas a SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente o el Documento Transaccional del Cliente.
- f. **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

Se aplica un cargo único de configuración inicial con la tarifa y las condiciones de facturación que se especifican en el Documento Transaccional. En función de la oferta básica elegida de SaaS IBM, el servicio de configuración obligatorio correspondiente aprovisionará al Cliente para el uso de la oferta de IBM SaaS IBM elegida. Los servicios de configuración disponibles son los siguientes:

- IBM Marketing Cloud Standard – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Onboarding Services

El servicio de configuración siguiente se facturará de acuerdo con las condiciones de facturación y tarifa que se especifiquen en el Documento Transaccional cuando se realice el pedido de los derechos de titularidad del Usuario Autorizado a IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users:

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services

#### 3.2 Cargo Mensual Parcial

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

#### 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.

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 Período 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 de interacción exceda el número total de interacciones bajo derechos de titularidad en total para estos 12 períodos de medición mensuales.

Para los Clientes que aprovechan períodos ascendentes, cada período se trata de la misma manera que en el Período de Suscripción y se aplican los mismos principios.

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

##### a. Ejemplo 1:

El Cliente tiene un Período de Suscripción de 12 meses y ha adquirido 10 Usuarios Autorizados adicionales bajo el derecho de titularidad de IBM Marketing Cloud Additional User. Si el Cliente habilita más de 10 Usuarios Autorizados antes del final del Período 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 Período de Suscripción.

b. Ejemplo 2:

El Cliente tiene un Período de Suscripción de tres años y ha adquirido 10 Usuarios Autorizados adicionales bajo el derecho de titularidad de IBM Marketing Cloud Additional User. Si el Cliente habilita más de 10 Usuarios Autorizados antes del final del primer período de 12 meses, el mes siguiente se facturará al Cliente la cantidad en exceso y todo el uso hasta el final del período de 12 meses. Al final de cada período de 12 meses, se restablecerá a cero el recuento de uso. Si el Cliente habilita más de 10 Usuarios Autorizados antes del final del siguiente período 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 Período de Suscripción restante.

### **3.4 Cargos de Pago por Uso**

El Cliente puede utilizar IBM Marketing Cloud Standard medido por 1.000 Eventos, IBM Marketing Cloud B2B Standard medido en incrementos de 10.000 Registros de Base de Datos e IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens medido en incrementos de 100.000 Eventos sobre una base de pago por uso. Se cobrará al Cliente por la cantidad de Eventos o Registros de Base de Datos, según corresponda, utilizados cada mes según la tarifa especificada en el Documento Transaccional.

## **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 vence 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 vencimiento establecida en el POE. Si IBM o su Business Partner de IBM no recibe dicho aviso de terminación antes de la fecha de vencimiento, el Plazo de Suscripción que vence 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 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.

## **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 Protección de Datos Personales en la UE**

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 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.

### **6.4 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 el Cliente tenga relaciones comerciales o una relación personal con estas personas. El uso de listas o datos generados a través de prácticas de marketing de afiliados está expresamente prohibido en todos los casos. Se requiere al Cliente incluir un mecanismo válido en cada mensaje para dejar de recibir las comunicaciones.

### **6.5 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.

### **6.6 Retención de Datos**

Deberán estar disponibles algunos elementos de datos específicos de SaaS IBM: mensajes de correo electrónico y su contenido, BD no utilizadas o inactivas 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 "Período 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 Período de Suscripción. Los Clientes conservarán copias de seguridad de todo el contenido proporcionado para su uso en relación con el SaaS IBM.

### **6.7 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

IBM Marketing Cloud, una plataforma de marketing digital basada en cloud, permite a los vendedores obtener el rendimiento de la inversión (ROI) a través de las funciones clave siguientes:

- Diseño y automatización de experiencias coherentes y en distintos canales a través del correo electrónico, dispositivos móviles, web y canales sociales.
- Uso de la analítica para impulsar decisiones de marketing y la fidelización del cliente.
- Mejora del ROI a través de una plataforma de marketing digital basada en cloud que se integra con otras fuentes de datos y aplicaciones del cliente.

IBM Marketing Cloud incluye los siguientes paquetes y servicios nuevos, basados en soluciones, que se adaptan a las necesidades del vendedor para simplificar el proceso de compra.

### 1. IBM Marketing Cloud Standard

IBM Marketing Cloud Standard ayuda a los vendedores a comprender el comportamiento de los clientes y a entregar interacciones personalizadas con mayores tasas de conversión.

- Base de datos de marketing: recopilación de datos exhaustivos de los clientes en una única fuente y aprovechamiento de esos datos para impulsar campañas automatizadas y comunicaciones personalizadas.
- Segmentación: uso de datos de comportamientos, perfiles, preferencias y otros para consultar y delimitar el público objetivo. También dispone de la opción de integrar estas consultas de segmentación con estrategias de marketing para entregar contenido personalizado muy atractivo a su público objetivo.
- Creador de contenidos: editor intuitivo basado en web que permite crear y editar contenido en la aplicación, con acceso sencillo y directo a características como personalización, contenido dinámico, seguimiento de los enlaces y mucho más.
- Contenido dinámico: cree mensajes directamente en el cuerpo del mensaje que sean relevantes y específicos para cada cliente a través de una interfaz intuitiva de acceso sencillo y directo.
- Pruebas A/B: envíe correos electrónicos de prueba para probar la línea del asunto, desde el nombre o elementos de contenido; averigüe qué elemento recibe la mejor respuesta, y envíe los correos electrónicos con los mejores resultados a los contactos.
- Correo electrónico: cree y envíe correos electrónicos con contenido relevante y atractivo.
- Mensajes push móviles: envíe mensajes personalizados combinando datos de las aplicaciones móviles con la variada información del perfil de los consumidores.
- Uso compartido social: comparta mensajes de marketing por correo electrónico en sitios de redes sociales y genere resultados de informes detallados.
- Página de inicio: acceso sencillo y directo para la creación de páginas específicas de campaña y formularios web personalizados.
- Analítica de comportamientos: edite los resultados de los mailings para identificar tendencias y segmentos de clientes objetivo; defina segmentos de clientes y seleccione métricas para crear informes de tablas y tablas cruzadas, y edite los informes añadiendo o eliminando campos, cambiando las métricas y clasificando y ordenando columnas.
- Informes de campañas: cree datos de informes detallados y agregados sobre los correos electrónicos enviados a los clientes. La métricas de informe incluyen aperturas de correos, conversiones, multimedia atractiva, reenvíos y acceso de datos en secuencia de clics.
- Información sobre programas de correo electrónico: permite a los usuarios previsualizar el aspecto de los mailings en diversos clientes de correo electrónico, realizar un seguimiento del uso de los clientes de correo electrónico en listas de distribución de correo para optimizar los programas de correo electrónico en función de los dispositivos específicos y clientes de correo electrónico que utilizan los clientes. En la suscripción se incluyen 200.000 aperturas de correo electrónico. 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. En la suscripción se incluyen 50 previsualizaciones de 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. 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 Marketing Cloud Additional Email Insights Opens en incrementos de 100.000 por Evento, según corresponda.

- IBM Marketing Cloud Orientation es un paquete de formación básica para IBM Marketing Cloud. Contiene una descripción de alto nivel de las funciones y prestaciones de Marketing Cloud además de una introducción al modelo de fidelización de clientes (en inglés, Customer Engagement Model). El paquete de orientación se incluye con una suscripción inicial a Marketing Cloud, que se debe completar antes de iniciar el servicio de incorporación requerido. Se entrega como una oferta de autoservicio e incluye grabaciones de vídeo y grabaciones basadas en web.

En las cuotas de suscripción a esta oferta de SaaS IBM se incluye lo siguiente:

- a. Cinco (5) Usuarios Autorizados;
- b. Diez (10) programas activos;
- c. 250.000 interacciones de marketing, que incluye mensajes de correo electrónico y mensajes push móviles. Si se necesitan interacciones de marketing adicionales, el Cliente debe adquirir derechos de titularidad para IBM Marketing Cloud Standard Additional Marketing Interactions en incrementos de 1.000 por Evento; y
- d. 200.000 Email Insights Opens.

## 2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

IBM Marketing Cloud B2B Standard ayuda a los vendedores a capturar, calificar y consolidar clientes potenciales con la finalidad de equilibrar los esfuerzos de marketing con las ventas para impulsar los ingresos. Esta oferta de SaaS IBM incluye las características siguientes:

- Todas las características que se incluyen con la oferta IBM Marketing Cloud Standard.
- Automatización de marketing.
- Consolidación de clientes potenciales: creación de campañas de marketing a través de un creador de campañas visuales; envío automatizado de mensajes o paso a un programa de consolidación cuando un cliente potencial redirige o realiza una determinada acción.
- Modelo de puntuación única: puntuación de clientes actuales y potenciales según 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. En función de la puntuación, las prestaciones de automatización de marketing realizan el seguimiento adecuado de los clientes actuales y potenciales.
- Formularios progresivos: reducen el abandono de los formularios y crean un perfil del contacto, con el tiempo, con formularios web progresivos que muestran diferentes preguntas cada vez que un contacto visita un sitio web o página inicial.
- Seguimiento del comportamiento digital: supervisar cómo interactúan los contactos con los Clientes en línea, por ejemplo, usando opciones de cálculo, chats en vivo, botones sociales, y mucho más. Utilice estos comportamientos de eventos de seguimiento web personalizados para mover un contacto a un programa de marketing o para que forme parte de un modelo de puntuación conductual.
- Integración con CRM (Gestión de la Relación con los Clientes): integración con sistemas CRM de terceros, como Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, NetSuite y Sugar CRM.

En las cuotas de suscripción a esta oferta de SaaS IBM se incluye lo siguiente:

- a. Cinco (5) Usuarios Autorizados;
- b. Diez (10) programas activos;
- c. Un (1) modelo de puntuación;

- d. 50.000 registros de base de datos. Si se necesitan registros de base de datos adicionales, el Cliente debe adquirir IBM Marketing Cloud B2B Standard Additional Records en incrementos de 10.000 registros de base de datos; y
- e. 200.000 Email Insights Opens.

### 3. **IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension**

IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning, basado en Allocadia, un partner de IBM, ofrece las funciones siguientes, y se puede adquirir para su uso con Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, IBM Silverpop Engage o IBM Campaign. Las funciones son:

- Planificación: crear y compartir planes para alinear la estrategia corporativa, predecir el rendimiento de la inversión y prever el impacto de los ingresos.
- Gestión de presupuestos: crear y gestionar presupuestos globales en cualquier moneda sin hojas de cálculo desconectadas y engorrosas a nivel global, regional o centrado en el producto.
- Rendimiento: visualizar, analizar y optimizar el gasto; tomar decisiones inteligentes al conectar planes y presupuestos con datos de CRM, datos financieros y de marketing.

En la cuota de suscripción a esta oferta de SaaS IBM se incluye lo siguiente:

- Cinco (5) Usuarios Autorizados.
- Un (1) Conector.

IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users se puede adquirir si el Cliente necesita más Usuarios Autorizados además de los proporcionados en el servicio básico. IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector se puede adquirir si el Cliente necesita más conectores adicionales a los usados en el servicio básico.

### 4. **Ofertas del Servicio de Configuración**

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services es una combinación de aprovisionamiento y formación que se ha diseñado para que los usuarios configuren y utilicen las ofertas de Marketing Cloud Standard. Este servicio, que se entrega de forma remota, es obligatorio con una suscripción inicial a Marketing Cloud. Se asigna un consultor de incorporación para guiar a los Clientes a través del proceso de incorporación, que se entrega mediante una serie de reuniones remotas y sesiones grabadas de aprendizaje basado en web. Los servicios Onboarding Services incluyen aprovisionamiento, configuración, formación y preguntas y respuestas.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services es una combinación de aprovisionamiento y formación que se ha diseñado para que los usuarios configuren y utilicen las ofertas de Marketing Cloud B2B Standard. Este servicio, que se entrega de forma remota, es obligatorio con una suscripción inicial a Marketing Cloud B2B Standard. Se asigna un consultor de incorporación para guiar a las organizaciones a través del proceso de incorporación, que se entrega mediante una serie de reuniones remotas y sesiones grabadas de aprendizaje basado en web. Los servicios Onboarding Services incluyen aprovisionamiento, configuración, formación y preguntas y respuestas.
- Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services es un servicio de formación diseñado para que los usuarios configuren y utilicen las ofertas de IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning. Este servicio, que se entrega de forma remota, es obligatorio con la compra de la oferta IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users. Se asigna un consultor de formación para guiar a las organizaciones en el uso de informes mejorados y personalización del dashboard a través de una serie de reuniones remotas y sesiones grabadas de aprendizaje basado en web. Los servicios Onboarding Services incluyen aprovisionamiento, configuración, formación y preguntas y respuestas.

## 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. Además, el Tiempo de Inactividad incluye un período de tiempo durante el cual el SaaS IBM no puede enviar o recibir datos a través de los elementos de proceso de datos del SaaS IBM. El Tiempo de Inactividad no incluye el período de tiempo en que el SaaS IBM deja de estar disponible como consecuencia de:
  - (1) Una parada de mantenimiento planificada o anunciada;
  - (2) Sucesos o causas que queden fuera del control de IBM (por ejemplo, desastres naturales, interrupciones de Internet, mantenimiento de emergencia, acciones o inacciones del ISV o el responsable de la red de telecomunicaciones, etc.);
  - (3) Problemas con aplicaciones, equipos o datos del Cliente o de terceros;
  - (4) La no observancia 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 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 SaaS IBM 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 style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> 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.