

### IBM Coremetrics Web Analytics

Los términos de las presentes Condiciones de uso de IBM se añaden a los términos del Acuerdo internacional Passport Advantage de IBM, al Acuerdo Internacional Passport Advantage Express de IBM o al Acuerdo internacional de IBM para ofertas seleccionadas de IBM SaaS, según proceda ("Acuerdo"). Lea detenidamente las presentes Condiciones de Uso de IBM SaaS ("Condiciones de Uso" o "CDU") antes de utilizar IBM SaaS y el Software de Habilitación asociado. El Cliente sólo podrá utilizar IBM SaaS y el Software de Habilitación si primero acepta estas Condiciones de Uso. Hacer un pedido de IBM SaaS o el Software de Habilitación, acceder a ellos o usarlos, o pulsar el botón "Aceptar", implica la aceptación de estas Condiciones de Uso por parte del Cliente.

**SI EL CLIENTE ACEPTA ESTAS CONDICIONES EN NOMBRE DEL CLIENTE, DECLARA Y GARANTIZA QUE TIENE COMPLETA AUTORIZACIÓN PARA VINCULAR AL CLIENTE A ESTAS CONDICIONES DE USO. SI NO ACEPTA ESTAS CONDICIONES DE USO O NO TIENE AUTORIZACIÓN COMPLETA PARA VINCULAR AL CLIENTE A LAS MISMAS, NO UTILICE DE NINGÚN MODO NI PARTICIPE EN NINGUNA DE LAS FUNCIONALIDADES QUE SE OFRECEN COMO PARTE DE IBM SAAS NI UTILICE NINGÚN SOFTWARE DE HABILITACIÓN.**

#### Parte 1 – Términos Generales

##### 1. Finalidad

Las presentes Condiciones de Uso de IBM SaaS ("Condiciones de Uso") se aplican a las siguientes ofertas IBM SaaS:

- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics LIVEmail

Para estas CDU únicamente, el término "IBM SaaS" hace referencia a la oferta IBM SaaS específica que se indica en esta Cláusula 1.

El Cliente podrá utilizar IBM SaaS únicamente durante un Periodo de Suscripción vigente.

##### 2. Definiciones

Los términos en mayúsculas que no se definen en estas Condiciones de Uso se determinan en el Acuerdo. Para la presentes Condiciones de uso, el término "Programa" incluye el término "programa" y puede utilizarse en el Acuerdo aplicable, y el término "Documento de transacción" incluye el término "Presupuesto de IBM SaaS".

**Software de Habilitación:** Cualquier Programa y material asociado que IBM o un tercero proporcione al Cliente como parte de la oferta IBM SaaS para facilitar el acceso a IBM SaaS y su uso.

**Política de Privacidad:** La Política de Privacidad, localizada en Internet en <http://www.ibm.com/privacy>, y cualquier modificación posterior de la misma.

##### 3. Condiciones Generales de Tarificación

###### 3.1 Métricas

Millón de Llamadas a Servidor (MSC) es una unidad de medida con la que se puede adquirir IBM SaaS. MSC es un (1) millón de Llamadas a Servidor. Una Llamada a Servidor son datos que se transfieren a IBM SaaS y se procesan en él como resultado de un evento etiquetado, iniciado por un visitante seguido para un ID de Cliente. Una Llamada a Servidor procesada por diferentes ID de Cliente se contará como

una única Llamada a Servidor de cada ID. Un ID de Cliente separa y/o controla los derechos de acceso a datos en IBM SaaS, que pueden incluir datos procesados de un sitio web del Cliente a otro. Deben adquirirse autorizaciones suficientes para cubrir el número de Millón de Llamadas a Servidor usadas durante el periodo de medida especificado en un Documento de Titularidad (PoE) o Documento de Transacción.

Millón de Impresiones de Marketing (MMI) es una unidad de medida con la que se puede adquirir IBM SaaS. MMI es un (1) millón de impresiones de marketing recopiladas y procesadas. Deben adquirirse autorizaciones suficientes para cubrir el número de MMI usados durante el periodo de medida especificado en un Documento de Titularidad (PoE) o Documento de Transacción.

ID de Entidad es una unidad de medida con la que se puede adquirir IBM SaaS. Un ID de Entidad es un identificador exclusivo, al que se puede hacer referencia en el entorno SaaS usando distintos términos, que incluye, sin limitarse a ellos, ID de cliente, ID de socio, ID de distribuidor, ID de proveedor o ID de EDI en IBM SaaS. Deben adquirirse autorizaciones suficientes para cubrir el número de ID de Entidad identificados en IBM SaaS durante el periodo de medida especificado en el Documento de Titularidad (PoE) del Cliente o en el Documento de Transacción.

Para IBM SaaS, el ID de Entidad (a menudo denominado ID de Cliente en el uso de SaaS) separa y/o controla los derechos de acceso a datos en IBM SaaS, que pueden incluir datos procesados de uno o varios sitios web. Se necesitan ID de Entidad adicionales si el Cliente supera la cantidad autorizada con IBM SaaS.

Compromiso es una unidad de medida con la que se pueden obtener servicios. Un Compromiso consiste en servicios de formación y/o profesionales, incluidos sin limitarse a ellos, eventos de formación, análisis empresarial o eventos de servicios basados en entregas. Deben adquirirse autorizaciones suficientes para cubrir cada Compromiso.

## **3.2 Cargos y Facturación**

### **3.2.1 Configuración**

Se aplicarán cargos de configuración únicos en el suministro inicial de IBM SaaS. Las condiciones de tarifa y facturación se especificarán en un Documento de Transacción y se facturarán según el mismo.

### **3.2.2 Opciones de facturación**

El Periodo de Suscripción a esta oferta IBM SaaS puede adquirirse para un máximo de sesenta (60) meses.

El importe que se debe abonar para IBM SaaS se especifica en un Documento de Transacción. Las opciones de facturación de la cuota de suscripción de IBM SaaS son las siguientes:

- a. Importe de compromiso total (anticipado)
- b. Mensualmente (vencido)
- c. Trimestralmente (anticipado)
- d. Anualmente (anticipado)

La opción de facturación seleccionada será válida durante el plazo especificado en un Documento de Titularidad o un Documento de Transacción. El importe a pagar por ciclo de facturación se basará en la tarifa de suscripción anual y en el número de ciclos de facturación anuales.

### **3.2.3 Cargos Mensuales Parciales**

El Cargo Mensual Parcial es una tarifa diaria prorrateada que se cargará al Cliente y se incluirá en su primera factura. Este cargo 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 IBM SaaS está disponible.

### **3.2.4 Cargos por Uso Excesivo**

Si el uso real de IBM SaaS por parte del Cliente en cualquier trimestre (según el año de calendario) supera tres (3) veces la autorización especificada en un PoE o Documento de Transacción, se facturará al Cliente por el uso en exceso de acuerdo con las tasas aplicables que se especifican en el PoE o Documento de Transacción aplicable. Si se suministra el uso en exceso en un trimestre determinado, se prorrateará el promedio según corresponda.

### **3.2.5 Configuración On Demand**

Los componentes de la Configuración On Demand se facturarán al realizar un pedido a IBM, y el importe deberá abonarse según se establece en el Acuerdo o un Documento de Transacción.

### 3.2.6 Servicios remotos (Humanos)

Las condiciones de tarifa y facturación para los servicios remotos se especificarán en un Documento de Transacción y se facturarán según el mismo.

## 4. Creación de Cuenta y Acceso

Cuando un Usuario de IBM SaaS registra una cuenta ("Cuenta"), es posible que IBM proporcione al usuario de IBM SaaS una identificación y una contraseña para la Cuenta. El Cliente es responsable de garantizar que cada uno de los Usuarios de IBM SaaS gestiona y mantiene actualizada la información de su Cuenta. En cualquier momento, el Cliente puede solicitar la corrección de los Datos Personales proporcionados como parte del registro de una Cuenta o la eliminación de los mismos de la Información de la Cuenta, en cuyo caso dicha información será corregida o eliminada, si bien es posible que ello impida el acceso a IBM SaaS.

El Cliente es responsable de garantizar que cada uno de los Usuarios de IBM SaaS protege la identificación y contraseña de su Cuenta, y, asimismo, controla quién puede acceder a una Cuenta de Usuario de IBM SaaS o utilizar cualquier IBM SaaS en representación del Cliente.

## 5. Intercambios

Es posible obtener determinadas ofertas IBM SaaS a un precio reducido para sustituir las ofertas IBM SaaS aplicables. El Cliente acepta que IBM pondrá fin al uso por parte del Cliente de la oferta IBM SaaS sustituida cuando el Cliente obtenga acceso a la oferta IBM SaaS de sustitución.

## 6. Software de Habilitación

Esta oferta IBM SaaS puede incluir un Software de Habilitación proporcionado por IBM o un tercero. Si el Cliente descarga o instala el Software de Habilitación, el Cliente acuerda no utilizar dicho Software de Habilitación con cualquier finalidad que no sea la de facilitar o habilitar al Cliente el acceso a IBM SaaS y su uso. Si el Software de Habilitación se presenta con 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 IBM o de un tercero) en el momento de la instalación o descarga, dicho acuerdo regirá su uso. El Cliente acepta dichas condiciones al aceptar estas Condiciones de Uso o al descargar, instalar o utilizar el Software de Habilitación.

IBM SaaS incluye el siguiente software de habilitación:

- IBM Coremetrics Tracking Code Generator
- IBM Coremetrics LIVEview
- IBM Coremetrics TruePath
- IBM Coremetrics TagBar
- IBM Coremetrics Web Analytics API para Microsoft Excel

## 7. Configuración On Demand

Los componentes de la Configuración On Demand de IBM SaaS están sujetos a las presentes Condiciones de Uso, el Acuerdo y cualquier Documento de Transacción aplicable, y el Cliente los puede solicitar según sea necesario.

Los siguientes componentes de la Configuración On Demand se pueden solicitar como parte de IBM SaaS:

- Implementación ID del cliente de IBM Coremetrics Web Analytics Additional

## 8. Servicios remotos (Humanos)

### 8.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Proporciona hasta 40 horas de consultoría remota, mejores prácticas, formación y configuración para la incorporación de Clientes en IBM Coremetrics Web Analytics. Los servicios caducan a los 90 días de su adquisición independientemente de si se han utilizado todas las horas.

### 8.2 IBM Coremetrics LIVEMail Premium Onboarding Services

Proporciona hasta 10 horas de consultoría remota, mejores prácticas, formación y configuración para la incorporación de Clientes en IBM Coremetrics LIVEMail. Los servicios se adquieren por ID de Cliente y caducan a los 90 días de su adquisición independientemente de si se han utilizado todas las horas.

### **8.3 IBM Coremetrics Content Recommendations Premium On-boarding Services**

Para clientes de entrega dinámica, proporciona hasta 48 horas de consultoría remota, mejores prácticas, formación y configuración para la incorporación de Clientes en IBM Coremetrics Content Recommendations. Para clientes de entrega de archivo sin formato, proporciona hasta 40 horas. Los servicios se adquieren por ID de Cliente y caducan a los 90 días de su adquisición independientemente de si se han utilizado todas las horas.

### **8.4 IBM Coremetrics Tag Audit Services**

Proporciona hasta 16 horas de análisis remoto del sitio web del Cliente para obtener unos códigos óptimos. Puede incluir, pero sin limitarse a, proporcionar mejores prácticas y determinar los requisitos de los códigos, así como la identificación de códigos omitidos. Los servicios se adquieren por ID de Cliente y caducan a los 90 días de su adquisición independientemente de si se han utilizado todas las horas.

### **8.5 IBM Coremetrics Conversion Process Analysis Services**

Proporciona hasta 48 horas de instrucciones que utilizan un análisis avanzado, para impulsar un conocimiento más detallado de los resultados del sitio y determinar los problemas más importantes y los puntos de desgaste. Los servicios se adquieren por ID de Cliente y caducan a los 90 días de su adquisición independientemente de si se han utilizado todas las horas.

### **8.6 IBM Coremetrics Site Performance Analysis Services**

Proporciona hasta 48 horas de análisis detallado del rendimiento de los canales y tipos de visitantes en todo el sitio del cliente, desde la entrada hasta la salida. Esta oferta también proporciona una evaluación del estado del sitio sobre la experiencia de ciclo de vida del cliente y las oportunidades para mejorar la experiencia de los visitantes en puntos de conversión clave. Los servicios se adquieren por ID de Cliente y caducan a los 90 días de su adquisición independientemente de si se han utilizado todas las horas.

### **8.7 IBM Coremetrics Quick Start Tag Implementation Services**

Proporciona hasta 50 horas de recopilación de datos de línea base acelerada, ofreciendo un archivo Javascript global personalizado para resolver los requisitos de documentación y de códigos del cliente para poder mantener el archivo javascript. Los servicios se adquieren por dominio web y caducan a los 90 días de su adquisición independientemente de si se han utilizado todas las horas.

### **8.8 IBM Coremetrics Key Performance Indicators Workshop**

Este workshop, que incluye hasta 40 horas de formación, ayudará a los clientes nuevos y existentes a utilizar los datos para impulsar el análisis y la toma de decisiones. Proporciona instrucciones sobre los indicadores clave de rendimiento y cómo se utilizan los informes para impulsar los objetivos de negocio. Los servicios se adquieren por ID de Cliente y caducan a los 90 días de su adquisición independientemente de si se han utilizado todas las horas.

### **8.9 IBM Coremetrics Explore Workshop**

Este workshop, que incluye hasta 40 horas de formación, permitirá a los directivos de empresa del cliente utilizar mejor los datos para impulsar el análisis y desarrollar una estrategia de códigos de atributos para lograr el mejor análisis. Los servicios se adquieren por ID de Cliente y caducan a los 90 días de su adquisición independientemente de si se han utilizado todas las horas.

### **8.10 IBM Coremetrics Enablement Workshop**

Este workshop, que incluye hasta 30 horas de formación, formará a los clientes nuevos y existentes en cómo pueden codificar correctamente sus sitios web en lugar de contratar a un ingeniero de implementación. Los servicios se adquieren por ID de Cliente y caducan a los 90 días de su adquisición independientemente de si se han utilizado todas las horas.

### **8.11 IBM Coremetrics Category Definition File Workshop**

Este workshop, que incluye hasta 32 horas, ayudará a guiar al cliente por la construcción de un sólido marco de categorización de artículos de marketing para mejorar los datos que se utilizan en los informes de artículos de marketing. Los servicios se adquieren por ID de Cliente y caducan a los 90 días de su adquisición independientemente de si se han utilizado todas las horas.

## **9. Suspensión de IBM SaaS y Terminación**

### **9.1 Suspensión**

#### **9.1.1 Suspensión de la Cuenta de Usuario**

En el caso de incumplimiento de las Condiciones de Uso, del Acuerdo o la Política de Uso Aceptable, de apropiación indebida de la propiedad intelectual de IBM o de infracción de la legislación aplicable por parte de un Usuario de IBM SaaS, IBM se reserva el derecho de suspender o revocar el acceso del Usuario de IBM SaaS a IBM SaaS y/o de eliminar el Contenido ilícito del Usuario de IBM SaaS en cualquier momento. IBM notificará al Cliente cualquier acción de suspensión o revocación.

#### **9.1.2 Suspensión de la Cuenta de Cliente**

Si el pago de los cargos de la cuenta del Cliente se retrasa 30 días o más (salvo en lo relacionado con los cargos de conflicto razonable y de buena fe), además de cualquiera de sus otros derechos o soluciones, IBM se reserva el derecho de suspender la oferta IBM SaaS del Cliente, sin responsabilidad para el Cliente, hasta que se hayan abonado los importes en su totalidad; no se llevará a cabo ninguna suspensión salvo que IBM avise al Cliente por escrito, por lo menos con 10 días laborables de antelación, de que se ha retrasado en el pago de la cuenta.

### **9.2 Resolución**

IBM puede poner fin al acceso del Cliente a IBM SaaS por motivo fundado si el Cliente no cumple las condiciones del Acuerdo o de estas CDU y dicho incumplimiento no se soluciona dentro de un periodo de tiempo razonable tras recibir el aviso por escrito de IBM. Una vez finalizado, el acceso y otros derechos del Cliente a IBM SaaS se cancelarán y cesarán. En tal caso, el Cliente y sus Usuarios de IBM SaaS deberán dejar de utilizar IBM SaaS y destruir todas las copias del Software de Habilitación asociado que estén en posesión o bajo control del Cliente.

## **10. Renovación de un Periodo de Suscripción**

### **10.1 Renovación automática de un Periodo de Suscripción**

Para los clientes del Acuerdo internacional de IBM Passport Advantage o el Acuerdo internacional de IBM Passport Advantage Express, las condiciones de los dos primeros párrafos de la Cláusula 3.5.4 del Acuerdo: Renovación Anual de Suscripción y Soporte de Software y Soporte Seleccionado, incluidas las condiciones exclusivas para cada país, son aplicables a esta oferta IBM SaaS, salvo a los efectos de las presentes Condiciones de Uso:

- a. las palabras "suscripción y soporte de software" o "Soporte Seleccionado" se sustituyen por las palabras "Periodo de Suscripción de IBM SaaS"; y
- b. para evitar que el Periodo de Suscripción de IBM SaaS se renueve automáticamente, el Cliente deberá avisar a IBM de la cancelación por escrito y con noventa (90) días de antelación antes de finalizar el Periodo de Suscripción aplicable.

### **10.2 Renovación de Cliente Necesaria**

Para los clientes del Acuerdo internacional IBM para las ofertas IBM SaaS seleccionadas, sin perjuicio de que se indique lo contrario en dicho Acuerdo (incluidas las condiciones exclusivas del país), la oferta de IBM SaaS no se renovará al final del periodo inicial de suscripción. Para poder continuar con el uso de IBM SaaS más allá del periodo de suscripción inicial, el Cliente deberá obtener una nueva suscripción para IBM SaaS bajo las condiciones del Acuerdo internacional de IBM Passport Advantage o el Acuerdo internacional de IBM Passport Advantage Express, según proceda.

## **11. Mantenimiento de Emergencia y Mantenimiento Programado**

IBM puede realizar un mantenimiento programado periódico durante los periodos de mantenimiento definidos por IBM. Se pueden producir otros tiempos de inactividad programados o no programados.

IBM SaaS no estará disponible durante estos periodos.

## **12. Actualizaciones: Términos aplicables y Autorización para Actualizaciones Automáticas**

Estas Condiciones de Uso se aplican a todas las mejoras, modificaciones, variaciones, revisiones, actualizaciones, suplementos, complementos y sustituciones para IBM SaaS (a los que, de forma colectiva, se hace referencia como "Actualizaciones") que IBM pueda proporcionar o poner a disposición general de sus clientes para IBM SaaS, sujetas a cualquier condición adicional proporcionada por IBM

aplicable a dichas Actualizaciones. El Cliente autoriza a IBM y acepta que IBM pueda, de acuerdo con los procedimientos operativos habituales de IBM, automáticamente transmitir, acceder, instalar o de cualquier otro modo proporcionar Actualizaciones para IBM SaaS sin necesidad de preaviso ni recabar el consentimiento del Cliente. IBM no tiene obligación, bajo ningún concepto, de crear, proporcionar ni instalar Actualizaciones.

### **13. Actualizaciones de las Condiciones de Uso**

IBM se reserva el derecho de modificar anticipadamente estas Condiciones de Uso, es responsable de cualquier Actualización que IBM pueda ofrecer o poner a disposición general para IBM SaaS durante el Periodo de Suscripción y a menos que la legislación aplicable requiera lo contrario, enviar al Cliente un aviso de al menos treinta (30) días sobre dichas condiciones modificadas. Las renovaciones de las suscripciones se regirán por estas Condiciones de Uso en vigor en el momento de la renovación.

### **14. Soporte Técnico**

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

En el URL siguiente se puede encontrar información de soporte técnico:

[http://www.ibm.com/software/info/emm/coremetrics\\_support\\_comm.html](http://www.ibm.com/software/info/emm/coremetrics_support_comm.html).

### **15. Privacidad de Datos y Seguridad de Datos**

#### **15.1 Obligaciones del Cliente**

Por lo que respecta a todos los Datos Personales proporcionados a IBM por el Cliente, o a través de él, el Cliente será el único responsable del tratamiento de los datos y deberá cumplir con las leyes de protección de datos o leyes similares como, sin limitarse a ella, la Directiva 95/46/EC de la UE (y las leyes que implementan esta Directiva), que regula el procesamiento de Datos Personales, incluidas las categorías especiales de datos según estén definidas en dicha Directiva (y leyes que la implementan).

El Cliente acepta obtener todos los consentimientos, autorizaciones y aprobaciones legalmente necesarios y hacer todas las declaraciones necesarias antes de (i) incluir Datos Personales en el Contenido y (ii) utilizar el Software de Habilitación e IBM SaaS.

El Cliente reconoce y acepta que es el único responsable en relación con cualesquiera Datos Personales que el Contenido pueda contener, incluida cualquier información que cualquier Usuario de IBM SaaS comparta con terceros en representación del Cliente. El Cliente es el único responsable de determinar la finalidad y los métodos utilizados para el procesamiento de cualesquiera Datos Personales por parte de IBM bajo estas Condiciones de Uso, incluyendo que el proceso establecido en las instrucciones del Cliente no suponga la infracción, por parte de IBM, de las leyes de protección de datos aplicables.

IBM SaaS no está pensado para el almacenamiento o la recepción de Información Personal Sensible ni Información Médica Protegida (tal como se define a continuación), de ninguna forma, y el Cliente será responsable de cualquier gasto razonable u otras cantidades que IBM tenga que hacer frente en relación a cualquier información suministrada a IBM o de la pérdida o revelación de la misma por IBM, incluso las originadas de reclamaciones de terceros. "Información Personal Sensible" es: 1) Datos Personales, la pérdida de los cuales provocaría una notificación de infracción de datos, e incluye, a título enunciativo y no limitativo, la información financiera, número de identificación del país (por ej. el Número de Seguro Social (SIN), el Número de la Seguridad Social (SSN)) u otro número de identificación gubernamental como el permiso de conducir o el número de pasaporte, el número de cuenta bancaria, tarjeta de crédito o de débito; y 2) Datos Personales relacionados con el origen racial o étnico, la orientación sexual o las opiniones políticas o religiosas, las creencias o actividades ideológicas o filosóficas o los miembros de sindicatos. "Información Médica Protegida" es "información médica identificable individual" tal como se define en Health Information Portability and Accountability Act de 1996 ("HIPAA"), con sus enmiendas.

El Cliente acepta que IBM podrá procesar Contenido, incluidos Datos Personales, más allá de las fronteras de un país a las entidades y países notificados por el Cliente. IBM acata – la Infraestructura de Puerto Seguro ("Safe Harbor Framework") de la UE, establecida por el Departamento de Comercio de Estados Unidos en relación con la recopilación, el uso y la retención de información recopilada de la Unión Europea. Para obtener más información sobre Safe Harbor o para acceder a la declaración del certificado de IBM, vaya a <http://www.export.gov/safeharbor/>. IBM también firmará un acuerdo con el Cliente, según las cláusulas del modelo contractual estándar de Estados Unidos para la transferencia de datos personales, siempre que sea necesario. El Cliente es el único responsable de determinar y

confirmar que las transferencias internacionales de Datos Personales bajo las Condiciones de Uso cumplen las leyes de protección de datos vigentes. IBM cooperará en todo lo posible con el Cliente para el beneficio del responsable del tratamiento de datos del Cliente, en cumplimiento de cualquier requisito legal, incluida la obtención de aprobaciones obligatorias.

Si IBM cambia el modo de procesar o asegurar Datos personales como parte de IBM SaaS y el cambio no provoca que el Cliente incumpla las leyes sobre protección de datos aplicables, el Cliente puede finalizar el periodo de suscripción actual del IBM SaaS afectado, mediante notificación escrita a IBM dentro de los treinta (30) días de la notificación de IBM del cambio al Cliente. Tras dicha finalización, IBM no estará obligada a realizar ningún reembolso ni abono al Cliente.

## **15.2 Obligaciones de IBM**

IBM solo procesará Datos Personales que sean realmente necesarios para proporcionar IBM SaaS, y exclusivamente con esa finalidad.

IBM solo procesará los Datos Personales para distribuir IBM SaaS tal como describe IBM, y el Cliente acepta que la descripción proporcionada por IBM es coherente con las instrucciones de proceso del Cliente.

Tras la finalización o vencimiento de estas CDU o del Acuerdo, IBM destruirá o devolverá al Cliente todo el Contenido que el Cliente identifique como Datos Personales.

Si las leyes de protección de datos vigentes requieren que el Cliente o un responsable del tratamiento de datos del Cliente proporcionen información acerca de los Datos Personales o el acceso a los mismos a una persona o autoridad pertinente, IBM colaborará en todo lo posible con el Cliente para proporcionar dicha información o acceso.

## **15.3 Protección del Contenido**

Sin perjuicio de que se indique lo contrario en este Acuerdo, IBM se compromete a proteger el Contenido del Cliente mediante las prácticas y estándares descritos en estas Condiciones de Uso.

- a. IBM no revelará ni utilizará intencionadamente el Contenido del Cliente, salvo para hacer funcionar IBM SaaS tal como se contempla en estas Condiciones de Uso, sujetas a la conformidad de IBM con la legislación aplicable.
- b. IBM sólo procesará el Contenido del Cliente en sistemas utilizados para alojar y hacer funcionar IBM SaaS, en los cuales IBM haya implementado las prácticas y los procedimientos de seguridad que se indican a continuación.

## **15.4 Prácticas de Seguridad**

IBM implementa y mantiene prácticas y procedimientos, que pueden revisarse periódicamente, en relación con los sistemas utilizados para alojar y hacer funcionar IBM SaaS. Estas prácticas y procedimientos están diseñados para reducir la vulnerabilidad de nuestros sistemas de pérdida accidental, intrusión ilegal, acceso no autorizado, divulgación o alteración, o conducta dolosa que puedan interferir, malversar, o de cualquier modo dañar los Contenidos o el uso por parte del Cliente de IBM SaaS. Una descripción de las prácticas y los procedimientos aplicables a IBM SaaS, incluidas las medidas técnicas y operacionales aplicables, está disponible si el Cliente lo solicita. El Cliente es responsable de determinar si estas prácticas y procedimientos son apropiados para satisfacer los requisitos del Cliente. Al utilizar IBM SaaS, el Cliente reconoce y acepta las prácticas y los procedimientos de IBM y su idoneidad en lo que concierne al Cliente. Excepto en lo específicamente proporcionado en las Prácticas de Seguridad para IBM SaaS, IBM no hace manifestaciones ni ofrece garantías en relación con las funciones de seguridad.

## **16. Cumplimiento de la Legislación de Exportación Aplicable**

Cada parte acepta cumplir con todas las leyes y normativas de importación y exportación aplicables, incluidas las de Estados Unidos relacionadas con el embargo, así como las regulaciones de sanción y las prohibiciones para la exportación por parte de determinados usuarios finales o para cualquier uso final prohibido (incluidas las armas nucleares, espaciales o misiles, así como las armas químicas y biológicas). El Cliente manifiesta que ni el Contenido, ni parte de éste, estará sometido a control de conformidad por el Reglamento Internacional de Tráfico de Armas de EE.UU. (ITAR, U.S. International Traffic in Arms Regulation). El Cliente reconoce que IBM podrá utilizar recursos globales (residentes no permanentes utilizados localmente y personal de sedes de todo el mundo) para ofrecer soporte a nivel remoto en la distribución de IBM SaaS. El Cliente confirma que no habrá Contenido de IBM SaaS,

accesible para IBM, que requiera una licencia de exportación o cuya exportación esté restringida a algún recurso global o personal de IBM bajo las leyes aplicables de control de exportaciones.

## **17. Indemnización**

El Cliente acepta indemnizar, defender y eximir de cualquier responsabilidad a IBM contra cualquier reclamación de un tercero que surja de o esté relacionada con: 1) la infracción de la Política de Uso Aceptable por parte del Cliente o cualquier usuario de IBM SaaS; o 2) el Contenido creado en IBM SaaS o proporcionado, cargado o transferido a IBM SaaS por parte del Cliente o cualquier usuario de IBM SaaS.

## **18. Violación del Copyright**

La política de IBM es respetar los derechos de propiedad intelectual de otros. Si desea notificar la contravención del material con copyright, visite la página de avisos de la Digital Millennium Copyright Act en <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

## **19. Garantía y Exclusiones**

### **19.1 Acuerdos de Nivel de Servicio y Exclusiones de Garantía**

IBM SaaS se ofrece sujeto al Acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") adjunto a estas Condiciones de Uso y los remedios especificados en dicho SLA. El SLA es la única y exclusiva compensación al Cliente en relación con los compromisos de nivel de servicio definidos en el presente documento.

SUJETO AL SLA O A CUALQUIER GARANTÍA ESTATUTARIA QUE NO PUDIERA EXCLUIRSE, IBM NO OFRECE NINGUNA GARANTÍA NI CONDICIÓN, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, EN RELACIÓN CON IBM SaaS, INCLUIDAS A TÍTULO ENUNCIATIVO Y NO LIMITATIVO, LAS GARANTÍAS O CONDICIONES DE IDONEIDAD PARA COMERCIALIZACIÓN IMPLÍCITAS, CALIDAD SATISFACTORIA, IDONEIDAD PARA UNA FINALIDAD CONCRETA Y TITULARIDAD, Y CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE NO INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS DE TERCEROS.

IBM no garantiza que la operación de IBM SaaS sea segura, ininterrumpida o sin errores, ni que IBM pueda evitar interrupciones de IBM SaaS de terceros ni que pueda corregir todos los errores.

El Cliente es responsable de los resultados obtenidos a partir del uso de IBM SaaS.

## **20. Condiciones Exclusivas de la Oferta IBM SaaS**

En relación con el uso de IBM SaaS por parte del Cliente, el Cliente reconoce y acepta que: (i) los nombres de usuario de IBM SaaS, cargos, nombres de empresa y fotografías puedan ser publicados por otro usuario de IBM SaaS como parte de un perfil ("Perfil") y que el Perfil pueda ser visto por otros usuarios de IBM SaaS, y que (ii) el Cliente puede solicitar, en cualquier momento, la corrección o eliminación de dicho Perfil, aun cuando ello pueda impedir el acceso a IBM SaaS.

Si el Cliente o un Usuario de IBM SaaS transmite Contenido a un sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con IBM SaaS o accesible por éste, el Cliente y el Usuario de IBM permitirán a IBM habilitar la transmisión de Contenido; sin embargo, dicha interacción se llevará a cabo únicamente entre el Usuario de IBM SaaS y el sitio web o servicio del tercero. IBM no ofrece ninguna garantía ni manifestación sobre los servicios o sitios de terceros, y no se responsabilizará de ellos.

### **20.1 IBM Coremetrics Web Analytics**

La cuota de suscripción de IBM Coremetrics Web Analytics incluye lo siguiente:

- a. Según la evaluación de IBM, se proporcionará al Cliente un número adecuado de ID de Cliente con el fin de que satisfaga las necesidades de análisis web. Si es necesario, se incluyen de 1 a 50 ID de Cliente sin cargos adicionales para el Cliente. Cualquier ID de Cliente adicional que supere el número 50 estará sujeto a una tarifa adicional.
- b. IBM Coremetrics Explore (se incluyen cincuenta (50) informes de exploración al mes)
- c. Diez (10) segmentos de informe
- d. Cuatro (4) ventanas de atribución
- e. IBM Coremetrics Benchmark
- f. IBM Coremetrics Digital Data Exchange
- g. IBM Coremetrics Web Analytics Report Module for IBM WebSphere Commerce
- h. IBM Coremetrics LIVE Profiles



- i. IBM Coremetrics Monitor
- j. IBM Coremetrics Enterprise Dashboard
- k. IBM Coremetrics Export
- l. IBM Coremetrics Multi-Byte Character Support (si corresponde, se aplican tarifas de migración)
- m. Hasta (1) ID de Cliente habilitado en IBM Coremetrics Explore Live Reports
- n. Los "Datos de actividad de sesión" almacenados incluyen, a título enunciativo y no limitativo, registros detallados relacionados con una sesión de visitante que incluyen indicaciones de fecha y hora, categorías, e ID de página de todas las páginas vistas en una sesión de visitante. IBM Coremetrics debe almacenar datos de actividad de sesión durante trece (13) semanas. Después de ese periodo, se suprimen los datos de actividad de sesión. La eliminación de estos datos afectará a los informes de "configuración" (informes que necesitan la configuración e iniciación del usuario) incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, los informes One-Time Report Segments, Clickstream, TruePath, Inbound Link Analysis y On-Site Link Analysis en periodos de tiempo que hayan vencido.
- o. Los "Datos de informe LIVEview" almacenados incluyen, a título enunciativo y no limitativo, datos utilizados para presentar resultados en el informe de superposición mediante clic de LIVEview para el periodo de tiempo seleccionado por el usuario, así como otras ubicaciones en las que se hayan utilizado estos datos, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, descargas, exportaciones e informes de zoom de la página. IBM Coremetrics almacenará datos de informe LIVEview durante trece (13) semanas. Tras ese periodo, se suprimen los datos de informe LIVEview.
- p. Los "Datos de actividad del visitante" incluyen, a título enunciativo y no limitativo, un historial de páginas, productos, actividades de marketing, pedidos y otras actividades seleccionadas relacionadas con un visitante. IBM Coremetrics almacenará los datos de actividad del visitante del cliente durante trece (13) meses. Después de ese periodo, se suprimen los datos de actividad del visitante. La eliminación de estos datos afectará a los informes de "configuración" (informes que necesitan la configuración e iniciación del usuario) incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, los análisis de segmentos de perfil en los periodos de tiempo que hayan vencido.
- q. Los "Datos de perfil LIVE" incluyen atributos del perfil del visitante incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, datos de registro de visitante como dirección de correo electrónico, sexo, edad y educación y objetivos clave del visitante incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, la fecha de la primera visita, gastos acumulables y la fuente de referencia inicial. IBM Coremetrics debe almacenar los datos de perfil LIVE del Cliente durante el Periodo de Suscripción.
- r. Los "Datos de informe estándar" incluyen informes y paneles de instrumentos de mejores prácticas que IBM Coremetrics procesa automáticamente cada noche sin la configuración del cliente. IBM Coremetrics almacenará los informes estándar del cliente durante veintisiete (27) meses de despliegue. La eliminación de este informe también afectará a las vistas de informes personalizados. Nota: Los datos de las métricas de línea superior se conservarán durante el Periodo de Suscripción.

## 20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

Con IBM Coremetrics Enterprise Analytics, son aplicables los siguientes cambios en los términos que se incluyen con IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. Se incluyen un total de cincuenta (50) informes de exploración al mes, con independencia del número de sitios que se gestionen mediante Coremetrics Enterprise Analytics. Cada informe de exploración enviado que se ejecute para un sitio contará para el límite de cincuenta (50).
- b. Se incluirán diez (10) segmentos de informe por cada sitio gestionado por Coremetrics Enterprise Analytics.
- c. Se incluirán cuatro (4) ventanas de atribución por cada sitio gestionado por Coremetrics Enterprise Analytics.

## 20.3 IBM Coremetrics Benchmark Service

Aunque IBM Benchmark Services es parte estándar de IBM SaaS, la participación es *opcional*. Si el Cliente *no* desea participar, debe hacerlo saber a su representante de ventas. El Cliente entiende que para que IBM suministre algún servicio de Benchmarking Services, IBM debe preparar, acceder, procesar y analizar los Datos de Resumen relativos a Clientes de IBM, y debe utilizar estos datos del

Cliente para rellenar los Datos Agregados usados en cada servicio de IBM Benchmarking Service. IBM no revelará a ningún tercero ni publicará ningún dato de resumen del Cliente de forma que se pueda identificar el Cliente o sus marcas o marcas registradas, o visitantes. Según lo mencionado anteriormente, en relación con el suministro de IBM Benchmarking Services, no hay nada en este Acuerdo que limite a IBM para: (i) añadir Datos de Resumen del Cliente en los datos de otro Cliente para crear un conjunto de Datos Agregados, usando los Datos de Resumen del Cliente para acceder a o analizar Datos Agregados, o revelar o utilizar tales Datos Agregados; o (ii) utilizar los Datos de Resumen del cliente para proporcionar servicios al cliente y habilitarle para que participe en el servicio de IBM Benchmarking Service. En ningún caso se revelarán los Datos de Resumen del Cliente, salvo si el Cliente lo aprueba previamente por escrito. El Cliente no podrá, sin el consentimiento previo por escrito de IBM, distribuir ni proporcionar acceso a ningún informe de IBM Benchmarking o su contenido, o a Datos de Resumen o Agregados suministrados por el Cliente a terceros, salvo en el caso de que asesores y contratistas puedan retenerlos en relación con el uso de los Servicios por parte del Cliente; en todos los casos está sujeto a un acuerdo de confidencialidad similar a la cláusula de confidencialidad del Acuerdo. Los informes de IBM Benchmarking y su contenido, así como los Datos Agregados son propiedad de IBM y se consideran Información Confidencial de IBM, tal como se establece en la cláusula de confidencialidad del Acuerdo. El Cliente puede suministrar a sus empleados y consultores copias de los informes de IBM Benchmarking Service y acceso a los mismos, siempre que se advierta a esas personas sobre la obligación de no distribuir dicho informe o su contenido a terceros.

- a. “**Los Datos de Resumen**” se deberán definir como métricas de indicadores clave de rendimiento de un solo cliente de IBM.
- b. “**Los Datos Agregados**” se definen como todos los Datos de Resumen de los clientes de IBM que participan en un servicio de IBM Benchmarking Service, incluidos los Subverticales.
- c. Un “**Subvertical**” se define como un grupo de no menos de cuatro (4) clientes que participan en un servicio de IBM Benchmarking Service, en que cada miembro de cada Subvertical se compromete en un campo similar de negocio según los productos vendidos y mercados de destino (por ejemplo, ropa, joyería, material de oficina, etc.).

#### **20.4 IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service**

Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service proporciona un paquete de exportación de datos estandarizado que incluye datos sin formato del cliente disponibles en IBM Coremetrics. Standard Data Export Service consta de varios archivos de formato definidos que contienen información acerca de secuencias de clics de los visitantes, páginas, productos, acciones de carro, registros, pedidos/transacciones y propiedades técnicas del visitante. Los datos se estructuran en diferentes archivos de datos. La exportación se puede programar diariamente o semanalmente.

#### **20.5 IBM Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service**

Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service proporciona un paquete de exportación de datos estandarizado de un solo uso que incluye datos sin formato del cliente disponibles en IBM Coremetrics. El rango de datos de tiempo exportado está condicionado por los parámetros para la supresión de datos especificados en el apartado 20. Sin embargo, a pesar de lo dispuesto en contra en cualquier idioma, el rango de datos de tiempo exportado se restringe a un máximo de dos años de los datos históricos del cliente. Los datos se estructuran de la misma manera que los datos de IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service.

#### **20.6 IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services**

Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services otorga al cliente el tipo y cantidad mensual de informes avanzados únicos de acuerdo con la suscripción. Por ejemplo:

- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 5 Simple Reports otorga al Cliente hasta 5 informes avanzados mensuales únicos clasificados por IBM como sencillos.
- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 2 Complex Reports otorga al cliente hasta 2 informes avanzados mensuales únicos clasificados por IBM como complejos.

Los Informes Sencillos se definen de modo que produzcan menos de 1 millón de filas de datos y para las entradas solo dependen de los datos de análisis web recopilados de IBM Coremetrics del Cliente pero no de datos adicionales importados ni de la salida de otros informes. El resto de informes se definen como Informes Complejos.

Si el Cliente necesita esta función de Advanced Report Services, se le hará pagar un cargo en una descripción personalizada del servicio que se registrará por un acuerdo de servicios profesionales independiente entre IBM y el Cliente.

## **20.7 IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension**

Coremetrics Web Analytics Retention Extension proporciona al cliente la opción de conservar ciertos elementos de datos almacenados durante un periodo de tiempo ampliado, concretamente:

- 12 semanas adicionales de retención de datos de actividad de sesión
- 12 meses adicionales de retención de datos de actividad del visitante
- 12 meses adicionales de retención de informes estáticos
- 12 semanas adicionales de retención de datos de segmentos de informes persistentes

## **20.8 IBM Coremetrics Explore Retention Extension**

Coremetrics Explore Retention Extension proporciona al cliente la opción de conservar ciertos elementos de datos almacenados durante un periodo de tiempo ampliado, concretamente:

- 12 meses adicionales de retención de datos de IBM Coremetrics Explore
- 12 meses adicionales de retención de informes de IBM Coremetrics Explore

## **21. General**

El cliente reconoce y acepta que IBM puede utilizar tecnologías de cookie y seguimiento para recopilar y utilizar estadísticas básicas acerca del uso por parte del Cliente de IBM SaaS de acuerdo con la política de privacidad online de IBM disponible en <http://www.ibm.com/privacy>.

Si alguna disposición de estas Condiciones de Uso se declara como no válida o no exigible, las declaraciones restantes de estas Condiciones de Uso seguirán vigentes. El no ejercicio, en un momento determinado, de los derechos o acciones a que cada una de las partes tenga respecto de la otra, por incumplimiento de las respectivas obligaciones contractuales, no impedirá el ejercicio de tal derecho en un momento posterior, bien respecto a dicho incumplimiento o bien a uno posterior. Cualquier término de estas Condiciones de Uso que, por su naturaleza, subsista más allá de la terminación de estas Condiciones de Uso o del Periodo de Suscripción aplicable, seguirá en vigor hasta su cumplimiento y se aplicará a los respectivos sucesores y cesionarios.

## **22. Acuerdo Completo**

El Acuerdo Completo entre ambas partes, que sustituye cualquier otra comunicación ya sea oral o escrita entre el Cliente e IBM, consta de estas Condiciones de Uso y del Acuerdo. En caso de conflicto entre los términos de estas Condiciones de Uso y del Acuerdo, estas Condiciones de Uso prevalecerán sobre el Acuerdo.

Los términos y condiciones adicionales o diferentes incluidos en cualquier comunicación escrita del Cliente (como una orden de compra, un acuse de recibo o un mensaje de correo electrónico) se considerarán nulos de pleno derecho. Las presentes Condiciones de Uso sólo podrán ser modificadas de conformidad con lo establecido en el presente documento.

## Parte 2 – Términos Exclusivos para cada País

Las siguientes condiciones sustituyen o modifican las condiciones señaladas en la Parte 1. Todas las condiciones de la Parte 1 a las que no afecten estas modificaciones permanecerán sin cambios y en vigor. La Parte 2 se compone de modificaciones a las presentes Condiciones de Uso y se estructura del siguiente modo:

- Modificaciones para países de Asia Pacífico; y
- Modificaciones para países de Europa, Oriente Medio y África.

### Modificaciones aplicables a países del continente asiático

#### AUSTRALIA

##### 19. Warranty and Exclusions

*The following is added to the end of Section 19:*

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Competition and Consumer Act 2010 or other legislation and are only limited to the extent permitted by the applicable legislation.

#### NUEVA ZELANDA

##### 19. Warranty and Exclusions

*The following is added to the end of Section 19:*

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Consumer Guarantees Act 1993 or other legislation which cannot be excluded or limited. The Consumer Guarantees Act 1993 will not apply in respect of any goods which IBM provides, if Customer requires the goods for the purposes of a business as defined in that Act.

### Modificaciones aplicables a los países del continente europeo, Oriente Medio y África (EMEA)

#### ESTADOS MIEMBROS DE LA UNIÓN EUROPEA

*Se añade lo siguiente a la Cláusula 19: Garantía y Exclusiones:*

En la Unión Europea ("EU"), los consumidores tienen derechos legales en virtud de la legislación nacional aplicable que rige la venta de bienes de consumo. Tales derechos no se ven afectados por las disposiciones expuestas en esta Cláusula 19 "Garantía y Exclusiones".

#### AUSTRIA

##### 19. Warranty and Exclusions

*If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:*

##### 19. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

## **ALEMANIA**

### **19. Warranty and Exclusions**

*If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:*

#### **19. Warranties and Exclusions**

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

## **IRLANDA**

### **19. Warranty and Exclusions**

*The following paragraph is added:*

Except as expressly provided in these terms and conditions, or Section 12 of the Sale of Goods Act 1893 as amended by the Sale of Goods and Supply of Services Act, 1980 (the "1980 Act"), all conditions or warranties (express or implied, statutory or otherwise) are hereby excluded including, without limitation, any warranties implied by the Sale of Goods Act 1893 as amended by the 1980 Act (including, for the avoidance of doubt, Section 39 of the 1980 Act).

## **IRLANDA Y REINO UNIDO**

### **22. Entire Agreement**

*The following sentence is added at the beginning of this Section 22:*

Nothing in the following paragraphs shall have the effect of excluding or limiting liability for fraud.

## Acuerdo de Nivel de Servicio

---

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) es para los siguientes IBM SaaS:

- IBM Unica Marketing Operations OnDemand
- IBM Unica Digital Profiler
- IBM Unica Email Optimization
- IBM Unica eReputation Manager
- IBM Unica eDesign Optimizer
- IBM Unica eContent Scorer
- IBM Unica eDelivery Tracker
- IBM Unica Social Email Analytics
- IBM Unica eMessage
- IBM eMessage Post Click Analytics
- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Search Marketing
- IBM Coremetrics LIVEmail
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics AdTarget
- IBM Coremetrics Content Recommendations

IBM proporciona este SLA a sus Clientes sujeto a los siguientes términos. Se aplicará la versión de este SLA, que es actual al comienzo o a la renovación de la vigencia de la suscripción del Cliente.

### 1. Definiciones

- "Tiempo de inactividad de la aplicación" es un periodo 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 tiene permisos adecuados. A modo de clarificación, no existe "Tiempo de inactividad" si algún usuario puede utilizar alguno de los aspectos del Servicio para el que se disponen de permisos apropiados.
- "Contacto autorizado" hace referencia a la persona que el Cliente ha indicado a IBM como persona autorizada para enviar Reclamaciones bajo este SLA.
- "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.
- "Reclamación" es una reclamación enviada por el Contacto autorizado del Cliente a IBM de acuerdo con este SLA referente a un Nivel de servicio no satisfecho durante un Mes contratado.
- "Mes contratado" indica cada mes completo durante la vigencia del Servicio medido desde las 12:00 a.m. (GMT) del primer día del mes a las 11:59 p.m. (GMT) del último día del mes.
- "Cliente" o "Usted" es una entidad que se suscribe para el Servicio directamente a través de IBM, y que no tiene ninguna obligación material pendiente, incluidas las obligaciones de pago, de este contrato con IBM por el Servicio.

- g. "Tiempo de inactividad" hace referencia al Tiempo de inactividad de la aplicación y/o al Tiempo de inactividad del proceso entrante aplicable al Nivel de servicio correspondiente que se muestra en esta tabla. El Tiempo de inactividad no incluye el periodo de tiempo en que el Servicio deja de estar disponible como consecuencia de:
- Tiempo de inactividad del sistema planificado.
  - Fuerza mayor.
  - Problemas con aplicaciones, equipos o datos del Cliente o de terceros.
  - Actos u omisiones del Cliente o de terceros (incluida cualquier persona que acceda al Servicio mediante las contraseñas o el equipo del Cliente).
  - La no observancia de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder al Servicio.
  - La conformidad de IBM con cualquier diseño, especificación o instrucción proporcionada por el Cliente o por un tercero en representación del Cliente.
- h. "Suceso" es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un Nivel de servicio.
- i. "Fuerza mayor" hace referencia a catástrofe natural, terrorismo, acción laboral, incendio, inundación, terremoto, motín, guerra, actos gubernamentales, órdenes o restricciones, virus, ataques de denegación de servicio y otras conductas dolosas, errores de programas de utilidad y de conectividad de la red, o cualquier otra causa de no disponibilidad del Servicio que esté fuera del control razonable de IBM.
- j. "Tiempo de inactividad de Recopilación de datos entrantes", si corresponde, hace referencia a un periodo de tiempo durante el cual el servicio no puede recopilar datos entrantes a través de los elementos de proceso de datos entrantes del Servicio.
- k. "Tiempo de inactividad del sistema planificado" indica una parada planificada del Servicio con la finalidad de llevar a cabo el mantenimiento del servicio.
- l. "Servicio" hace referencia al Servicio al que se aplica este SLA, como se muestra en la primera página del SLA.
- m. "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 fin de poder tener derecho a enviar una Reclamación, el Cliente debe haber registrado un ticket de soporte para cada Suceso en el servicio de asistencia técnica al cliente de IBM para el Servicio aplicable, de conformidad con el procedimiento de IBM para notificar problemas de soporte de Gravedad 1. El Cliente debe proporcionar toda la información detallada necesaria acerca del Suceso, incluida la primera vez que le impactó el Suceso y ayudar razonablemente a IBM en el diagnóstico y la resolución del Suceso en la medida de lo necesario para los tickets de soporte de Gravedad 1. El ticket debe registrarse en un periodo de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente reconoce que el Suceso ha afectado a su uso del Servicio.

El Contacto autorizado del Cliente debe enviar la Reclamación para un Crédito de disponibilidad a más tardar tres (3) días laborables después del último día del Mes Contratado que está sujeto a la Reclamación.

El Contacto autorizado debe proporcionar a IBM todos los detalles razonables en relación con la Reclamación, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, descripciones detalladas de todos los Sucesos relevantes y del Nivel de servicio que se reclama como no satisfecho.

IBM medirá internamente el Tiempo de inactividad total combinado durante cada Mes contratado, aplicable al Nivel de servicio correspondiente que se muestra en esta tabla. Los Créditos de disponibilidad se basarán en la duración del Tiempo de inactividad medido desde el primer momento en que le impactó el Tiempo de inactividad. Si el Cliente comunica un Suceso de Tiempo de inactividad de aplicación y un Suceso de Tiempo de inactividad del proceso de datos entrantes que ocurren simultáneamente, IBM tratará los periodos de solapamiento del Tiempo de inactividad como un único periodo de Tiempo de inactividad y no como dos periodos 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 estas tablas. IBM no

será responsable de múltiples Créditos de disponibilidad para el mismo Suceso en el mismo Mes contratado.

En el caso del Servicio empaquetado (Servicios individuales empaquetados y vendidos conjuntamente por un precio combinado único), el Crédito de disponibilidad se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada Servicio individual. El Cliente sólo puede enviar Reclamaciones relacionadas con un Servicio individual de un paquete en un Mes contratado, e IBM no será responsable de los Créditos de disponibilidad en relación con más de un Servicio de un paquete en un Mes contratado.

Si el Cliente ha adquirido el Servicio de un distribuidor de IBM válido en una transacción de reventa en la que IBM mantiene la responsabilidad principal de tramitación del Servicio y los compromisos del SLA, el Crédito de disponibilidad se basará en el Precio sugerido por relación (RSVP) publicado para el Servicio vigente en ese momento y en vigor para el Mes contratado que es sujeto de la Reclamación, con un descuento del 50%.

Los Créditos de disponibilidad totales concedidos en relación con cualquier Mes contratado no deberán 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.

IBM utilizará su criterio razonable para validar las Reclamaciones en función de la información disponible en los registros de IBM, que prevalecerán en caso de conflicto con los datos de los registros del Cliente.

**LOS CRÉDITOS DE DISPONIBILIDAD PROPORCIONADOS AL CLIENTE DE CONFORMIDAD CON ESTE SLA SON LA ÚNICA Y EXCLUSIVA COMPENSACIÓN QUE RECIBIRÁ EL CLIENTE EN RELACIÓN CON CUALQUIER RECLAMACIÓN.**

### 3. Niveles de Servicio

Servicio	Nivel de Servicio Aplicable	
	Disponibilidad de aplicación durante un Mes contratado	Disponibilidad de Recopilación de datos entrantes durante un Mes contratado
IBM Unica Marketing Operation on Demand	S	N
IBM Unica Digital Profiler	S	S
IBM Unica Email Optimization	S	S
IBM Unica eReputation Manager	S	N
IBM Unica eDesign Optimizer	S	S
IBM Unica eContent Scorer	S	S
IBM Unica eDelivery Tracker	S	S
IBM Unica Social Email Analytics	S	S
IBM Unica eMessage	S	S
IBM eMessage Post Click Analytics	S	S
IBM Coremetrics Web Analytics	S	S
IBM Coremetrics Lifecycle	S	N
IBM Coremetrics Impression Attribution	S	S



IBM Coremetrics Multichannel Analytics	S	N
IBM Coremetrics Social Analytics	S	N
IBM Coremetrics Enterprise Analytics	S	N
IBM Coremetrics Intelligent Offer	S	S
IBM Coremetrics Search Marketing	S	N
IBM Coremetrics LIVEmail	S	N
IBM Coremetrics Explore	S	N
IBM Coremetrics AdTarget	S	N
IBM Coremetrics Content Recommendations	S	S

Nivel de servicio alcanzado durante un Mes contratado	Crédito de disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes contratado que es sujeto de una Reclamación)
99% - 99,949%	2%
98% - 98,999%	5%
97% - 97,999%	12%
Menos del 97,000%	20%

El porcentaje de "Nivel de servicio alcanzado" 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, expresando la fracción resultante en forma de porcentaje.

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. Exclusiones

Este SLA sólo está disponible para los Clientes de IBM. Este SLA no se aplica en los siguientes casos:

- Servicios versión beta o de prueba.
- Entornos que no son de producción, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, prueba, recuperación tras desastre, preguntas y respuestas o desarrollo.
- Las reclamaciones realizadas por usuarios, invitados y participantes del Servicio del Cliente de IBM.

- Si el Cliente ha incumplido alguna obligación material bajo las Condiciones de uso, la Política de uso aceptable o el contrato del Cliente para el Servicio, incluyendo, sin limitarse a ello, el incumplimiento de alguna obligación de pago.