

IBM Silverpop Engage

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la empresa, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

1. Servicio de Cloud

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

Una suscripción a IBM Silverpop Engage incluye las prestaciones siguientes:

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

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

Una suscripción a Silverpop Engage incluye cinco (5) dominios de envío, un (1) dominio de host de marca personalizada y hasta diez (10) entornos. Los Clientes con compromisos para enviar más de tres (3) millones de mensajes de correo electrónico por año son elegibles para recibir una dirección IP dedicada.

1.1 Ofertas de Suscripción Opcionales

Hay disponibles ofertas de suscripción opcionales con un cargo adicional:

- a. IBM Silverpop Engage Transact
incluye la capacidad de entregar mensajes transaccionales unívocos, en tiempo real, de marca personalizada, generados por desencadenantes en correos electrónicos, formularios web, páginas de destino o televentas. IBM Marketing Cloud Transact es una arquitectura de envío dedicada diseñada específicamente para las necesidades únicas de los mensajes transaccionales o desencadenados, como recibos, notificaciones, alertas, itinerarios, etc. Se puede conectar a un sistema interno que actualmente desencadena mensajes. Con el producto se proporciona una dirección IP y un dominio personalizado, seguimiento de entrega de enlaces y mensajes, gestión de devoluciones y respuestas, seguimiento de la distribución de mensajes, actividad, y métricas de entrega.
 - Los Clientes que se suscriban a IBM Silverpop Engage – Database también deben obtener derechos de titularidad de IBM Silverpop Transact for Engage – Database 1000 Digital Messages.
- b. IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
proporciona funcionalidad para dar soporte al uso de un código de autenticación como requisito de inicio de sesión secundario, además de la combinación de nombre de usuario/contraseña de un usuario, para conceder el acceso a una cuenta de Silverpop Engage a través de un navegador web.
- c. IBM Silverpop Social Sign-in
incluye la capacidad para una empresa de crear formularios web que ofrecen una opción de registro de la identidad social en lugar de tener que llenar los campos en el formulario manualmente. Social Sign-In se basa en, o incorpora, tecnología de terceros proporcionada por Janrain. El uso de la tecnología de Social Sign-In está sujeto a los términos, condiciones y disponibilidad de las respectivas redes sociales a las que se accede a través del uso de Social Sign-In y la tecnología Janrain subyacente.
- d. IBM Silverpop Inbox Monitoring
permite a los Clientes medir los envíos a la bandeja de entrada general a los grandes proveedores de servicios de Internet (ISP) y los proveedores de bandeja de entrada a través de múltiples regiones.
- e. IBM Silverpop Universal Behaviors
proporciona una integración a nivel de suceso entre Silverpop Engage y otras aplicaciones de la tecnología. Los eventos de comportamiento y datos recogidos desde estas aplicaciones se pueden almacenar en Silverpop Engage y pueden ser aprovechados por características como programas, puntuación y consultas. Se incluyen integraciones compatibles con los productos de IBM existentes, tres secuencias de datos para integraciones adicionales y 180 días de almacenamiento de datos.
- f. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History
incluye un almacenamiento de datos de eventos adicional de 180 días para IBM Silverpop Universal Behaviors. Se trata de un complemento para IBM Silverpop Universal Behaviors para los Clientes que requieren un almacenamiento de datos superior a los 180 días estándar para Universal Behaviors.

- g. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream
proporciona una corriente de datos adicional para IBM Silverpop Universal Behaviors. Es para los Clientes que necesitan una corriente de datos adicional más allá de la corrientes de datos de productos integradas de IBM y las tres corrientes de datos de terceros o personalizadas adicionales disponibles con la licencia básica de IBM Silverpop Universal Behaviors.
- h. IBM Silverpop Mobile Connector
incluye una integración a nivel de sistema entre Silverpop Engage y la aplicación móvil propia del Cliente. La integración permite que los datos recopilados desde la aplicación móvil se almacenen dentro de Silverpop Engage y sean accedidos/utilizados por las características de Engage tales como programas y consultas, y la utilización de los datos de Silverpop Engage dentro de la aplicación móvil.
- i. IBM Silverpop Web Analytics Integrations
incluye una integración entre Silverpop Engage (una organización) y uno de los siguientes sistemas de analítica web: IBM Digital Analytics o Adobe Omniture.
- j. IBM Silverpop WebEx Integration
proporciona funcionalidad del producto Engage para utilizar con una instancia de Cisco WebEx. Esta integración importa sesiones de asistente y datos de perfil en Silverpop Engage Relational Table sobre una base diaria. El Cliente debe adquirir sus licencias de WebEx por separado.
- k. IBM Silverpop Citrix Integration
proporciona funcionalidad del producto Engage para utilizar con una instancia de Citrix GoToWebinar. Esta integración importa sesiones de asistente y datos de perfil en Silverpop Engage Relational Table sobre una base diaria. El Cliente debe adquirir sus licencias de Citrix por separado.
- l. IBM Silverpop Transact Magento Integration
permite el direccionamiento de los correos electrónicos transaccionales relevantes generados por una instancia de Magento a través del servicio de correo electrónico transaccional de Silverpop Transact. Se requiere también una licencia para Magento, que el Cliente debe adquirir por separado al proveedor.
- m. IBM Silverpop CRM Integration
permite a los Clientes establecer una sincronización de datos entre ciertos sistemas de gestión de relaciones con Clientes (CRM) disponibles en el mercado, como Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM y Silverpop Engage. La integración se limita a una instancia de sistema CRM y a una BD de Silverpop Engage. Esta oferta no incluye la integración con Scribe. Si se necesita este tipo de integración, debe utilizarse la oferta IBM Silverpop CRM Integration with Scribe.
- n. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
permite a los Clientes establecer una sincronización de datos entre ciertos sistemas de gestión de relaciones con Clientes (CRM) disponibles en el mercado y Silverpop Engage. La integración se limita a una instancia de sistema CRM y a una BD de Silverpop Engage. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe se basa en, o incorpora, tecnología de terceros proporcionada por Scribe.
- o. IBM Silverpop Additional IP Address
es la tarifa por una dirección IP adicional.
- p. IBM Silverpop Email Insights
permite a los Clientes previsualizar el aspecto de los envíos de correo múltiples a través de distintos clientes de correo electrónico (incluyendo, pero no limitado a, Gmail, Outlook, iPhone y Android), realizar un seguimiento del uso del cliente de correo electrónico a través de listas de correo, ayudando a optimizar los programas de correo electrónico basados en dispositivos específicos y los clientes de correo que utilizan los Clientes, determinar el dispositivo preferido de cada destinatario particular del correo electrónico y enviar contenido personalizado basado en esta preferencia y actualizar automáticamente los registros a nivel de receptor con datos adicionales tales como geolocalización, tiempo promedio de compromiso y dispositivo o cliente de correo electrónico preferido. Se registra una 'apertura de correo electrónico' cada vez que un destinatario de correo electrónico recibe un correo electrónico del Cliente y el destinatario del correo electrónico

abre el correo electrónico. Se registra una 'previsualización de correo electrónico' cada vez que el Cliente envía una plantilla de correo electrónico adicional a esta característica para su previsualización. Email Insights incluye componentes tecnológicos proporcionados por Litmus.

(1) Silverpop Email Insights – Bronze

proporciona hasta 10 previsualizaciones de correo electrónico y 10.000 aperturas de correo electrónico al mes

(2) Silverpop Email Insights – Silver

proporciona hasta 50 previsualizaciones de correo electrónico y 200.000 aperturas de correo electrónico al mes

(3) Silverpop Email Insights – Gold

proporciona hasta 500 previsualizaciones de correo electrónico y 2.000.000 de aperturas de correo electrónico al mes

(4) Silverpop Email Insights – Platinum

proporciona hasta 1.000 previsualizaciones de correo electrónico y 5.000.000 aperturas de correo electrónico al mes

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

q. IBM Silverpop Mobile Engage

permite a los Clientes recopilar datos de las aplicaciones de su teléfono inteligente y enviar notificaciones push (incluyendo, sin limitarse a, iPhone, iPad y Android). La funcionalidad incluye la capacidad de enviar notificaciones push personalizadas con acciones que permitan la relación con la aplicación del teléfono inteligente del Cliente. Se proporciona un SDK que permite a la aplicación enviar notificaciones push, así como registrar el dispositivo y enviar eventos a Silverpop.

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para SaaS IBM que están disponibles en <http://www.ibm.com/cloud/data-security> y los términos adicionales que se proporcionan en este apartado. Cualquier cambio en los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del Servicio de Cloud.

Este Servicio de Cloud tiene certificación Safe Harbor entre EE.UU. y la UE.

3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos productivos.

3.1 Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de un evento que ha afectado la disponibilidad del Servicio de Cloud. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y terminación de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar tres (3) días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema productivo para el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento planificado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidencias de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se

muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no puede superar el 20 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
99 % – 99,949 %	2%
98 % – 98,999 %	5%
97 % – 97,999 %	10%
Menos del 97,000 %	20 %

* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente el Cliente.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

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

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días - 50 minutos de Tiempo de Inactividad = 43.150 minutos <hr/> 43.200 minutos en total	=2% de crédito de Disponibilidad para un 99,884% de disponibilidad durante el mes contratado
---	--

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de correo electrónico, sistema de soporte online, chat en directo y teléfono. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta Durante las Horas de Soporte
1	Impacto de negocio crítico / caída del servicio: La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno productivo e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	En el plazo de una hora
2	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica o función del servicio está muy restringida o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborables
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborables
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- a. **Acceso:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Acceso es el derecho de uso del Servicio de Cloud. El Cliente debe obtener un único derecho de titularidad de Acceso para poder utilizar el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional.
- b. **Dispositivo Direccional:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Dispositivo Direccional es un dispositivo sobre el que se instala una aplicación que el Servicio de Cloud puede direccionar. La instalación de cada aplicación que el Servicio de Cloud direcciona cuenta como un Dispositivo Direccional Separado. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Dispositivos Direccionales notificados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- c. **Instancia de Aplicación:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Se requiere un derecho de titularidad de Instancia de Aplicación por cada instancia de una Aplicación que esté conectada al Servicio de Cloud. Si una Aplicación tiene varios componentes, cada uno de los cuales con un objetivo y/o un usuario destinatario distinto, y cada uno de ellos puede ser conectado a o gestionado por el Servicio de Cloud, cada componente se considera una Aplicación independiente. Además, los entornos de pruebas, desarrollo, puesta en escena, transferencia y producción para una Aplicación son considerados como instancias independientes de la Aplicación y cada uno debe tener un derecho de titularidad. Varias instancias de Aplicación en un único entorno son consideradas como instancias independientes de la Aplicación y cada una debe tener un derecho de titularidad. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso al Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- d. **Usuario Autorizado:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso al Servicio de Cloud 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 al Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en un Documento Transaccional o POE del Cliente.
- e. **Mensaje Digital:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Mensaje Digital es una comunicación electrónica gestionada o procesada por el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Mensajes Digitales procesados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- f. **Compromiso:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Contrato consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Contrato.
- g. **Evento:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Los derechos de titularidad de eventos se basan en el número de apariciones de un evento específico relacionado con el uso del Servicio de Cloud. Los derechos de titularidad de eventos son específicos para el Servicio de Cloud y el tipo de evento no se puede cambiar, intercambiar ni agregar a otros derechos de titularidad de evento de otro Servicio de Cloud o tipo de evento. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir todos los eventos que se producen durante el período de medida especificado en un POE o Documento Transaccional.
- h. **Instancia:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional.

- i. **Identidad de Reputación:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Identidad de Reputación es una combinación de una dirección IP y/o dominio que se utiliza para mejorar la entrega de correos electrónicos. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Identidades de Reputación creadas para el Cliente en el Servicio de Cloud.
- j. **Mil Registros de BD:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. 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 el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.

5.2 Cargos de Configuración y Cargos On Demand

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

- a. **IBM Silverpop Additional Domain Setup / IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup**
Este servicio actualiza el entorno del Servicio de Cloud para utilizar una Identidad de Reputación adicional además de la cantidad proporcionada con IBM Silverpop Engage.
- b. **Configuración de IBM Silverpop CRM Integration**
Este servicio actualiza el entorno del Servicio de Cloud para integrar una instancia de CRM específica con una única BD de Silverpop Engage.
- c. **IBM Silverpop Additional Environment Setup and IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup**
Este servicio proporciona a los Clientes una organización Silverpop Engage adicional (un entorno independiente configurado en Engage normalmente para añadir una empresa o división adicional).
- d. **IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services**
IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services es una combinación de asistencia en el proceso de aprovisionamiento y consultoría de productos que se ha diseñado para que los usuarios configuren y utilicen IBM Silverpop Engage. Este servicio, que se entrega de forma remota, ofrece hasta 15 horas y es obligatorio con una suscripción inicial a IBM Silverpop Engage. 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 asistencia en el proceso de aprovisionamiento, configuración, consultoría de productos y preguntas y respuestas.
- e. **IBM Silverpop Engage Onboarding Services**
IBM Silverpop Engage Onboarding Services es una combinación de asistencia en el proceso de aprovisionamiento y consultoría de productos que se ha diseñado para que los usuarios configuren y utilicen IBM Silverpop Engage. Este servicio, que se entrega de forma remota, ofrece hasta 30 horas y es obligatorio con una suscripción inicial a IBM Silverpop Engage. 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 asistencia en el proceso de aprovisionamiento, configuración, consultoría de productos y preguntas y respuestas.
- f. **IBM Silverpop Engage Mobile Onboarding**
Silverpop Engage Cloud Mobile Onboarding Services es una oferta opcional para los suscriptores de Silverpop Engage que optan por aprovechar las ventajas de la función de mensajes push móviles. Esta oferta proporciona hasta 35 horas de servicios remotos que incluyen actividades como configuración, consultoría, implementación inicial de notificaciones push y pruebas de aceptación. Este servicio de inscripción también está disponible para los suscriptores de IBM Marketing Cloud Standard e IBM Marketing Cloud B2B Standard.

- g. IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar/IBM Facility) Setup / IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar/IBM Facility) On Demand Setup
- Este servicio proporciona un único día de formación de Silverpop Engage. Cada día incluye hasta ocho horas de formación y práctica (incluyendo varios descansos y una interrupción de una hora para el almuerzo). El programa puede adaptarse para cubrir los temas que el Cliente quiera aprender. La formación se imparte a través de un entorno de seminario o en un centro autorizado de IBM.
- h. IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) Setup e IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) On Demand Setup
- Este servicio proporciona un (1) día de 8 horas de formación de Silverpop Engage en una de las instalaciones del Cliente. Cada día incluye hasta ocho horas de formación y práctica (incluyendo varios descansos y una interrupción de una hora para el almuerzo). El programa puede adaptarse para cubrir los temas que el Cliente quiera aprender. Los gastos de viaje no están incluidos y se facturarán por separado a través de la Especificación de Trabajo (SOW).
- i. IBM Silverpop Fast Start Setup
- Este servicio proporciona hasta 15 horas de consultoría a distancia de productos para los Clientes inscritos a Silverpop Engage. Esto proporcionará la configuración inicial y orientación de formación ampliada a través de reuniones planificadas sobre diversos temas, entre ellos: aprovisionamiento, capacidad de entrega/aceleración, carga inicial de datos, mailings iniciales, informes de serie y habilitación de la característica Silverpop Engage avanzada para adaptarse mejor a las necesidades del Cliente. Las horas deben utilizarse dentro de los primeros 90 días de la configuración inicial del entorno Silverpop.
- j. Configuración de IBM Silverpop Fast Start Enterprise
- Este servicio proporciona hasta 30 horas de consultoría a distancia de productos para los Clientes inscritos a Silverpop Engage. Esto proporcionará la configuración inicial y orientación de formación ampliada a través de reuniones planificadas sobre diversos temas, entre ellos: aprovisionamiento, capacidad de entrega/aceleración, carga inicial de datos, mailings iniciales, informes de serie y habilitación de la característica Silverpop Engage avanzada para adaptarse mejor a las necesidades del Cliente. Las horas del programa deben utilizarse dentro de los primeros 90 días de la configuración inicial del entorno Silverpop.
- k. Configuración de IBM Silverpop Customer Enablement
- Este servicio ofrece hasta 300 horas de consultoría técnica y del producto suministradas a distancia, prácticas recomendadas y orientación sobre el uso recomendado de la solución IBM Silverpop Engage. Esto incluirá el descubrimiento, el plan del proyecto y desarrollo del plan de recursos, consultoría, diseño y planificación de la integración, documentación y gestión del proyecto, según lo acordado con el Cliente. Este servicio proporciona 50 horas adicionales de servicios gestionados remotos, incluyendo importación y lista de mailing, gestión de la segmentación, creación del modelo de puntuación, preparación y configuración de activos, despliegue de la campaña, informes y otras actividades del producto en nombre del Cliente. La dedicación estándar de Silverpop para servicios gestionados es de 5 días laborables para eventos de envíos de correo únicos estándar. Algunas actividades pueden requerir ciclos de producción más largos. Este servicio debe consumirse dentro del período de 12 meses a partir de la compra.
- l. Configuración de IBM Silverpop Managed Enablement
- Este servicio ofrece hasta 150 horas de consultoría técnica y del producto suministradas a distancia, prácticas recomendadas y orientación sobre el uso recomendado de IBM Silverpop Engage. Esto incluirá el descubrimiento, el plan del proyecto y desarrollo del plan de recursos, consultoría, diseño y planificación de la integración, documentación y gestión del proyecto, según lo acordado con el Cliente. Este servicio proporciona 250 horas adicionales de servicios gestionados remotos, incluyendo importación y lista de mailing, gestión de la segmentación, creación del modelo de puntuación, preparación y configuración de activos, despliegue de la campaña, informes y otras actividades del producto en nombre del Cliente. La dedicación estándar de Silverpop para servicios gestionados es de 5 días laborables para eventos de envíos de correo únicos estándar. Algunas actividades pueden requerir ciclos de producción más largos. Este servicio debe consumirse dentro del período de 12 meses a partir de la compra.

- m. Configuración de IBM Silverpop Product Consulting – Bronze
Este servicio ofrece hasta 75 horas de consultoría técnica y del producto suministradas a distancia, prácticas recomendadas y orientación sobre el uso recomendado de IBM Silverpop Engage. Esto puede incluir el descubrimiento, el plan del proyecto y desarrollo del plan de recursos, consultoría, diseño y planificación de la integración, documentación y gestión del proyecto, según lo acordado con el Cliente. Este servicio debe consumirse dentro del período de 6 meses a partir de la compra.
- n. Configuración de IBM Silverpop Product Consulting – Silver
Este servicio ofrece hasta 175 horas de consultoría técnica y del producto suministradas a distancia, prácticas recomendadas y orientación sobre el uso recomendado de IBM Silverpop Engage. Esto puede incluir el descubrimiento, el plan del proyecto y desarrollo del plan de recursos, consultoría, diseño y planificación de la integración, documentación y gestión del proyecto, según lo acordado con el Cliente. Este servicio debe consumirse dentro del período de 12 meses a partir de la compra.
- o. Configuración de IBM Silverpop Product Consulting – Gold
Este servicio ofrece hasta 300 horas de consultoría técnica y del producto suministradas a distancia, prácticas recomendadas y orientación sobre el uso recomendado de Silverpop Engage. Esto puede incluir el descubrimiento, el plan del proyecto y desarrollo del plan de recursos, consultoría, diseño y planificación de la integración, documentación y gestión del proyecto, según lo acordado con el Cliente. Este servicio debe consumirse dentro del período de 12 meses a partir de la compra.
- p. Configuración de IBM Silverpop Managed Services – Bronze
Este servicio proporciona hasta 50 horas de servicios gestionados prestados remotamente, incluyendo importación y lista de mailing, gestión de la segmentación, creación del modelo de puntuación, preparación y configuración de activos, despliegue de la campaña, informes y otras actividades del producto en nombre del Cliente. La dedicación estándar de Silverpop para servicios gestionados es de 5 días laborables para eventos de envíos de correo únicos estándar. Algunas actividades pueden requerir ciclos de producción más largos. Este servicio debe consumirse dentro del período de 6 meses a partir de la compra.
- q. Configuración de IBM Silverpop Managed Services – Silver
Este servicio proporciona hasta 150 horas de servicios gestionados prestados remotamente, incluyendo importación y lista de mailing, gestión de la segmentación, creación del modelo de puntuación, preparación y configuración de activos, despliegue de la campaña, informes y otras actividades del producto en nombre del Cliente. La dedicación estándar de Silverpop para servicios gestionados es de 5 días laborables para eventos de envíos de correo únicos estándar. Algunas actividades pueden requerir ciclos de producción más largos. Este servicio debe consumirse dentro del período de 12 meses a partir de la compra.
- r. Configuración de IBM Silverpop Managed Services – Gold
Este servicio proporciona hasta 250 horas de servicios gestionados prestados remotamente, incluyendo importación y lista de mailing, gestión de la segmentación, creación del modelo de puntuación, preparación y configuración de activos, despliegue de la campaña, informes y otras actividades del producto en nombre del Cliente. La dedicación estándar de Silverpop para servicios gestionados es de 5 días laborables para eventos de envíos de correo únicos estándar. Algunas actividades pueden requerir ciclos de producción más largos. Este servicio debe consumirse dentro del período de 12 meses a partir de la compra.
- s. Configuración de IBM Silverpop IP Reputation Warm Up / Configuración de IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand
Este servicio proporciona una llamada de estrategia de una (1) hora con un experto en procesos de entrega, hasta 25 horas de servicios gestionados prestados remotamente durante un período de 30 días para ejecutar la preparación de una única dirección IP utilizada por IBM Silverpop Engage, y una llamada de conclusiones de una (1) hora con un experto en procesos de entrega. Un máximo de dos mensajes de correo electrónico no vitales y no vinculados a un momento concreto están dentro de alcance con el fin de crear reputación (se requiere contenido de mailing HTML de mantenimiento personal). Este servicio no garantiza el éxito de la preparación de IP o listas blancas, ya que esto depende de muchos factores externos.

- t. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services
Este servicio proporciona hasta 15 horas de consultoría del producto prestada de forma remota, incluyendo: aprovisionamiento de cuentas móviles; formación en funciones móviles para los vendedores; hasta una hora de formación de implementación para los desarrolladores; control de calidad del producto a partir de contactos por correo electrónico, teléfono o reuniones presenciales. Este servicio debe consumirse dentro del período de 90 días a partir de la compra.
- u. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services
Este servicio proporciona una combinación de lo siguiente: hasta veinte (20) horas de preguntas y respuestas por correo electrónico y teléfono, ciclo inicial de pruebas de aceptación sobre la implementación de notificaciones push en dos (2) aplicaciones nativas que utilicen servicios de notificación de Android o iOS, hasta una (1) hora de formación de consola remota para revendedores y formación de implementación para desarrolladores. Este servicio debe consumirse dentro del período de 90 días a partir de la compra.
- v. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services
Este servicio proporciona una combinación de lo siguiente: hasta treinta (30) horas de preguntas y respuestas por correo electrónico y teléfono, reuniones semanales de 30 minutos opcionales, ciclo inicial de pruebas de aceptación sobre la implementación de notificaciones push en cuatro (4) aplicaciones nativas que utilicen servicios de notificación de Android o iOS, hasta dos (2) horas de servicios de estrategia de campaña de notificaciones push, hasta un (1) soporte de integración de software con software de IBM o de terceros compatible con IBM Silverpop Engage Mobile. Este servicio debe consumirse dentro del período de 90 días a partir de la compra.

5.3 Cargo Mensual Parcial

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

5.4 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del Servicio de Cloud durante el período de medida supera el derecho de titularidad especificado en el Documento de Titularidad (POE), se facturará al Cliente por el uso en exceso según se establece en el Documento Transaccional.

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

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

Si el 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 del mensaje exceda el número total de mensajes bajo derechos de titularidad en total para estos 12 períodos de medición mensuales.

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 mensajes bajo derecho de titularidad, en conjunto.

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.

a. Ejemplo 1:

El Cliente tiene un Período de Suscripción de 12 meses y ha adquirido un millón de Mensajes Digitales al mes. Si el Cliente envía más de 12 millones de Mensajes Digitales antes del final del 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 un millón de Mensajes Digitales al mes. Si el Cliente envía más de 12 millones de Mensajes Digitales 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 envía más de 12 millones de Mensajes Digitales 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.

6. Servicios de Suscripción Continua

6.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

Este servicio está destinado a Clientes de autoservicio en mercados emergentes o mid-market que quieren establecer fundamentos y prácticas con solidez. Esta oferta es un programa de 12 meses de trabajo con un consultor de Silverpop. No se ha ideado para el trabajo basado en proyectos, sino para una orientación estructurada continuada facilitada por un consultor de Silverpop. El servicio no será superior a 4 horas al mes.

6.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

Este servicio está destinado a Clientes de autoservicio en mercados emergentes o mid-market que quieren acelerar su experiencia de marketing por correo electrónico. Esta oferta es un programa de 12 meses de trabajo con un consultor de Silverpop. No se ha ideado para el trabajo basado en proyectos, sino para un aprendizaje y una orientación estructurados continuados facilitados por un consultor de Silverpop. El servicio no será superior a 7 horas al mes.

6.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

Este servicio será prestado por un consultor de Silverpop para habilitar partners. El objetivo es proporcionar una orientación acerca del producto que acelere la adopción de prácticas y prestaciones de automatización de marketing. Esta oferta es un programa de 12 meses que incluye horas asignadas para ayudar a los partners con los proyectos de los Clientes. No se ha ideado para el trabajo basado en proyectos, sino para un aprendizaje y una orientación estructurados continuados facilitados por un consultor de Silverpop. El servicio no será superior a 12 horas al año.

6.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

Este servicio proporciona hasta 15 horas (totales por año) de preguntas y respuestas por correo electrónico o teléfono.

6.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

Este servicio proporciona una combinación de lo siguiente: hasta treinta (30) horas (totales por año) de preguntas y respuestas por correo electrónico o teléfono, hasta dos (2) ciclos de pruebas de aceptación sobre la implementación de notificaciones push por año, hasta cinco (5) horas (totales por año) para instrucciones sobre uso de la consola y la estrategia global "push".

6.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Este servicio proporciona una combinación de lo siguiente: hasta cuarenta (40) horas (totales por año) de preguntas y respuestas por correo electrónico o teléfono, hasta cuatro (4) ciclos de pruebas de aceptación sobre la implementación de notificaciones push por año, respuesta prioritaria para tickets de soporte, hasta dos (2) horas (totales por año) de soporte para aconsejar acerca del marketing estacional, hasta diez horas (totales por año) de orientación acerca del uso de la consola y la estrategia global "push", reuniones semanales de 30 minutos opcionales para gestionar indicadores de rendimiento clave y objetivos sobre aplicaciones / notificaciones push a corto y largo plazo.

7. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

8. Software de Habilitación

Este Servicio de Cloud incluye el software de habilitación, que debe utilizarse únicamente junto con el uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente, y únicamente durante el plazo del Servicio de Cloud.

9. General

9.1 Listas de Distribución

El Cliente no utilizará ninguna lista de distribución con el Servicio de Cloud que incluya personas que no han dado permiso para ser incluidas en dicha lista con el fin de recibir comunicaciones por correo electrónico específicamente del Cliente, a menos que Cliente tenga relaciones comerciales o una relación personal con estas personas. 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.

9.2 Reventa No Permitida

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

9.3 Retención de Datos

Deberán estar disponibles algunos elementos de datos específicos del Servicio de Cloud: bases de datos (listas de contactos) y plantillas – 450 días después de la última utilización (las bases de datos y plantillas de uso activo se conservan de forma indefinida mientras el servicio esté activo); mensajes de correo electrónico, contenido y datos de seguimiento de clics de correo electrónico, bases de datos y plantillas no utilizadas o inactivas - 450 días a partir de la fecha de envío del mensaje; seguimiento web de visitantes conocidos o autenticados – 180 días; seguimiento web de visitantes anónimos – 30 días (los registros se pueden convertir a "desconocidos o autenticados" si la identidad del usuario pasa a ser conocida en un plazo de 30 días); y Universal Behaviors – 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 terminación o vencimiento de Periodo de Suscripción. Los Clientes conservarán copias de seguridad de todo el contenido proporcionado para su uso en relación con el Servicio de Cloud.

9.4 Anuncios de Código de Terceros

Este Servicio de Cloud incluye el software siguiente, que no debe utilizarse con finalidades nocivas: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson y packtag.

9.5 Versiones en Idiomas Distintos del Inglés

El Cliente comprende y acepta que el acceso y uso de cualquier versión en un idioma distinto del inglés del Servicio de Cloud puede depender de la funcionalidad de un partner tecnológico tercero, translations.com, a los efectos de la traducción de la interfaz de usuario. Al utilizar cualquier versión en un idioma distinto del inglés del Servicio de Cloud, la interfaz de usuario del Servicio de Cloud puede pasar los datos del Cliente y cualquier contenido accesible por la interfaz de usuario del Servicio de Cloud sin cifrar a través de los sistemas de translations.com dedicados al Servicio de Cloud con la finalidad de traducir la interfaz de usuario, a petición del Cliente.

9.6 Instructor Led Training Setup Services

Si el servicio Instructor Led Training Setup Service se ha diseñado para realizarse en la ubicación del Cliente, el Cliente deberá proporcionar una sala de formación adecuada para el número de estudiantes, incluyendo un número adecuado de tomas de corriente, retroproyector, pizarra y/o rotafolio, así como la conectividad a los sistemas y entornos necesarios, incluida la conectividad a Internet si fuera necesario.

Si el servicio Instructor Led Training Setup Service se realiza en una instalación de IBM, el Cliente entiende y acepta que IBM tiene permiso para utilizar los recursos globales (residentes no permanentes

utilizados localmente y personal de instalaciones de otras partes del mundo) para la prestación del servicio Training Setup Service.

9.6.1 Responsabilidades del Cliente

El rendimiento de IBM depende de la gestión y del cumplimiento de las responsabilidades del Cliente tal y como se especifica a continuación, sin ningún coste adicional para IBM. Cualquier demora en la ejecución de estas responsabilidades puede condicionar la capacidad de IBM para prestar los servicios Training Setup Services. El Cliente deberá hacer lo siguiente:

- a. salvo que lo proporcione IBM, proporcionar a IBM la dirección y los detalles del aula de ubicación de la formación;
- b. si es aplicable, proporcionar acceso seguro, un espacio de trabajo adecuado, mobiliario, conexión de alta velocidad a Internet, y otros recursos para el personal de IBM mientras éste trabaje en la ubicación del Cliente; y
- c. salvo que las instalaciones sean proporcionadas por IBM, responsabilizarse del almacenamiento seguro de todo el hardware y software propiedad de IBM, mientras esté en las instalaciones del Cliente, y asegurarse de que todas las aulas están cerradas en todo momento.