

Descripción del Servicio

IBM Silverpop Engage

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicio de Cloud

1.1 IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage es una plataforma de marketing digital basada en cloud que da soporte a la gestión de Clientes potenciales y el marketing multicanal. Silverpop Engage utiliza datos de los clientes 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. IBM 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 programar 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.

1.2 Servicios Opcionales

1.2.1 IBM Silverpop Engage Transact

IBM Silverpop Engage Transact aporta 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.

1.2.2 IBM Silverpop Multi-Factor Authentication

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.

1.2.3 IBM Silverpop Social Sign-in

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.

1.2.4 IBM Silverpop Inbox Monitoring

IBM Silverpop Inbox Monitoring permite a los Clientes medir la entrega de la bandeja de entrada general a los grandes proveedores de servicios de Internet (ISP) y los proveedores de bandeja de entrada a través de múltiples regiones.

1.2.5 IBM Silverpop Universal Behaviors

IBM Silverpop Universal Behaviors incluye una integración a nivel de eventos entre Silverpop Engage y otras aplicaciones de la tecnología. Los eventos de comportamiento y datos recogidos desde estas aplicaciones se pueden almacenar en Silverpop Engage y pueden ser aprovechados por características como programas, puntuación y consultas. Se incluyen integraciones compatibles con los productos de IBM existentes, tres secuencias de datos para integraciones adicionales y 180 días de almacenamiento de datos. A continuación se indican los complementos de IBM Silverpop Universal Behaviors:

a. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History

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.

b. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream

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.

1.2.6 IBM Silverpop Mobile Connector

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.

1.2.7 IBM Silverpop Web Analytics Integration

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.

1.2.8 IBM Silverpop WebEx Integration

IBM Silverpop WebEx Integration proporciona funcionalidad del producto Silverpop 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.

1.2.9 IBM Silverpop Citrix Integration

IBM Silverpop Citrix Integration proporciona funcionalidad del producto Silverpop Engage para utilizar con una (1) instancia de los productos Citrix GoToWebinar, GoToMeeting o GoToTraining. 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.

1.2.10 IBM Silverpop Transact Magento Integration

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.

1.2.11 IBM Silverpop CRM Integration

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 base de datos 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.

1.2.12 IBM Silverpop CRM Integration with Scribe

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 base de datos de Silverpop Engage. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe se basa en, o incorpora, tecnología de terceros proporcionada por Scribe.

1.2.13 IBM Silverpop Additional IP Address

IBM Silverpop Additional IP Address es la tarifa por una dirección IP adicional.

1.2.14 IBM Silverpop Email Insights

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.

- a. **Silverpop Email Insights Bronze** proporciona hasta 10 previsualizaciones de correo electrónico y 10.000 aperturas de correo electrónico al mes.
- b. **Silverpop Email Insights Silver** proporciona hasta 50 previsualizaciones de correo electrónico y 200.000 aperturas de correo electrónico al mes.
- c. **Silverpop Email Insights Gold** proporciona hasta 500 previsualizaciones de correo electrónico y 2.000.000 de aperturas de correo electrónico al mes.
- d. **Silverpop Email Insights Platinum** proporciona hasta 1.000 previsualizaciones de correo electrónico y 5.000.000 de 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.

1.2.15 IBM Silverpop Mobile Engage

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.

1.3 Servicios de Aceleración

1.3.1 IBM Silverpop Additional Domain Setup

Los servicios IBM Silverpop Additional Domain Setup / IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup

actualizan el entorno del Servicio de Cloud para utilizar una Identidad de Reputación adicional además de la cantidad proporcionada con IBM Silverpop Engage.

1.3.2 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 base de datos de Silverpop Engage.

1.3.3 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).

1.3.4 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.

1.3.5 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.

1.3.6 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.

1.3.7 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 programadas 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.

1.3.8 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 programadas 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.

1.3.9 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 cinco (5) días laborables para eventos de envíos de correo únicos estándar. Algunas actividades pueden requerir ciclos de producción más largos. Este servicio debe utilizarse dentro del período de (12) meses a partir de la compra.

1.3.10 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 cinco (5) días laborables para eventos de envíos de correo únicos estándar. Algunas actividades pueden

requerir ciclos de producción más largos. Este servicio debe utilizarse dentro del período de (12) meses a partir de la compra.

1.3.11 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 utilizarse dentro del período de (6) meses a partir de la compra.

1.3.12 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 utilizarse dentro del período de (12) meses a partir de la compra.

1.3.13 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 utilizarse dentro del período de (12) meses a partir de la compra.

1.3.14 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 cinco (5) días laborables para eventos de envíos de correo únicos estándar. Algunas actividades pueden requerir ciclos de producción más largos. Este servicio debe utilizarse dentro del período de (6) meses a partir de la compra.

1.3.15 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 cinco (5) días laborables para eventos de envíos de correo únicos estándar. Algunas actividades pueden requerir ciclos de producción más largos. Este servicio debe utilizarse dentro del período de (12) meses a partir de la compra.

1.3.16 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 cinco (5) días laborables para eventos de envíos de correo únicos estándar. Algunas actividades pueden requerir ciclos de producción más largos. Este servicio debe utilizarse dentro del período de (12) meses a partir de la compra.

1.3.17 Configuración de IBM Silverpop IP Reputation Warm Up / Configuración de IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand

Este servicio proporciona: (i) una llamada de estrategia de una (1) hora con un experto en procesos de entrega, (ii) 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 (iii) una llamada de conclusiones de una (1) hora con un experto en procesos de entrega. Un máximo de dos (2) 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.

1.3.18 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 (1) 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 utilizarse dentro del período de 90 días a partir de la compra.

1.3.19 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 utilizarse dentro del período de 90 días a partir de la compra.

1.3.20 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 utilizarse dentro del período de 90 días a partir de la compra.

1.3.21 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 doce (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 cuatro (4) horas al mes.

1.3.22 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 doce (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 siete (7) horas al mes.

1.3.23 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 doce (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 doce (12) horas al mes.

1.3.24 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

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

1.3.25 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

Este servicio proporciona una combinación de lo siguiente: hasta treinta (30) horas 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 por año para instrucciones sobre uso de la consola y la estrategia global "push".

1.3.26 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Este servicio proporciona una combinación de lo siguiente: hasta cuarenta (40) horas 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 por año de soporte para aconsejar acerca del marketing estacional, hasta diez (10) horas 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.

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica siempre que el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) resulte de aplicación a los datos personales incluidos en el Contenido.

IBM Watson Campaign Automation Engage

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1412721510216>

IBM Watson Campaign Automation Social Audiences

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CF6D6EF01C9111E69AAAC4D0C72C126B>

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente acuerdo de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

| Disponibilidad | Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*) |
|-----------------|---|
| Menos del 99,9% | 2% |
| Menos del 99% | 5% |
| Menos del 98% | 10% |
| Menos del 97% | 20% |

* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Cargos

4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Un Usuario Autorizado es un usuario exclusivo a quien se ha concedido acceso a los Servicios de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) mediante cualquier método.
- Un Compromiso es un servicio profesional o de formación relacionado con los Servicios de Cloud.
- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios de Cloud.
- Acceso es el derecho de acceder a la funcionalidad del Servicio de Cloud.
- Un Dispositivo Direccional es un dispositivo sobre el que se instala una aplicación que el Servicio de Cloud puede direccionar.
- Una Instancia de Aplicación es una copia de un programa de aplicación de software con un nombre exclusivo conectada a los Servicios de Cloud, o gestionada por los Servicios de Cloud. Una Aplicación en múltiples entornos (como de prueba, desarrollo, transferencia y producción), o varias instancias de una Aplicación dentro de un solo entorno, se consideran Instancias de Aplicación independientes.
- Un Mensaje Digital es una comunicación electrónica gestionada o tratada por los Servicios de Cloud.
- Un Evento es una aparición de evento específico procesado por, o relacionado con el uso de, los Servicios de Cloud. Cuando se adquieren derechos de titularidad de Evento, los elementos siguientes deben contabilizarse como Evento:
 - Contacto: Evento asociado con el envío de un ID de contacto a través de la función Social Audiencias a una plataforma social correspondiente.
- Una Identidad de Reputación es una combinación de una dirección IP o dominio que se utiliza para mejorar la entrega de correos electrónicos existentes en los Servicios de Cloud.
- Un Registro de base de datos es la colección de campos en una base de datos relativos a una sola entidad y accesibles como una sola unidad gestionada o procesada por los Servicios de Cloud.
- Contrato Legacy es una unidad de medida con la que se pueden obtener derechos de titularidad de SaaS IBM. Los tipos de medidas de cargo Legacy están relacionados con ofertas que ya no se comercializan activamente a través de IBM. Sin embargo, IBM puede, a discreción, aceptar incrementar los derechos de titularidad existentes del Cliente para que utilice determinadas versiones de SaaS IBM bajo un tipo de derecho de titularidad Legacy. Las ofertas Legacy SaaS se indican mediante la anotación "Legacy", en el nombre del SaaS IBM en un Documento Transaccional. El derecho de titularidad del Cliente de todos los Legacy SaaS está sujeto a las condiciones de medidas de cargo especificadas en el acuerdo de conformidad por el que el Cliente adquirió originalmente la capacidad de utilizar Legacy SaaS ("Contrato Legacy"). Bajo ninguna circunstancia los términos del Contrato Legacy se interpretarán como una ampliación del derecho del Cliente a utilizar Legacy SaaS más allá de la cantidad especificada en un Documento Transaccional, ni se considerará ningún otro término que no sean los términos de medidas de cargo de Legacy SaaS especificados regula el uso de la oferta SaaS IBM.

4.2 Cargos de Servicios Remotos

Un servicio remoto vencerá transcurridos 90 días a partir de la fecha de compra, independientemente de si se ha utilizado el servicio remoto.

5. Términos adicionales

Para los Acuerdos de Servicio de Cloud (o acuerdos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Verificación

El Cliente: i) mantendrá y facilitará, cuando se le solicite, registros, y resultados generados por las herramientas del sistema, en la medida que sea razonablemente necesario para que IBM y su auditor independiente puedan verificar el cumplimiento por parte del Cliente del presente Contrato, y ii) pedirá, a la mayor brevedad, cualesquiera derechos de titularidad requeridos y pagará los cargos adicionales a los precios de IBM en vigor en ese momento y por cualquier otra responsabilidad o cargo que se determinase como resultado de dicha verificación, tal como IBM especifica en la factura. Estas obligaciones en relación con la verificación permanecerán en vigor durante la vigencia del Servicio de Cloud y los dos años siguientes.

5.2 Software de Habilitación

El Servicio de Cloud contiene el Software de Habilitación siguiente:

- IBM Marketing Cloud – Mobile

5.3 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.

5.4 Listas de Contactos

El Cliente no utilizará ninguna lista de contactos 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.

5.5 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.

5.6 Retención de Datos

Deberán estar disponibles algunos elementos de datos específicos del Servicio de Cloud dentro del Servicio de Cloud Service, del modo siguiente (el "Período de Retención de Datos"):

- bases de datos (listas de contactos) y plantillas: 450 días desde su último uso (bases de datos y plantillas utilizadas activamente se conservan de forma indefinida mientras el servicio está activo).
- Mensajes, materiales auxiliares utilizados en mensajes (p.ej., gráficos, fotos, documentos y plantillas), y datos de correo electrónico con seguimiento de pulsaciones: 450 días desde la fecha en que se ha enviado el mensaje.
- Web que realiza el seguimiento de visitas conocidas o autenticadas: 180 días
- Web que realiza el seguimiento de visitas anónimas: 30 días (los registros pueden convertirse en "conocidos" si la identidad del usuario se conoce dentro de estos 30 días).
- Comportamientos Universales: 180 días
- Email Insights: el Período de Retención de Datos coincide con la duración de la campaña analítica activa del Cliente.

El Cliente puede ajustar los Periodos de Retención de Datos predeterminados.

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.

5.7 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.

5.8 Cargos por Exceso

Si el uso actual del SaaS IBM por parte del Cliente durante el período de medida supera los derechos de titularidad especificados en el Documento de Titularidad (POE), se facturará al Cliente por el uso en exceso, según se establece en el Documento Transaccional.

Para un SaaS IBM con la 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 doce (12) meses, el total agregado de derechos de titularidad se basará en doce (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 doce (12) períodos de medición mensuales.

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

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

a. Ejemplo 1

El Cliente tiene un Período de Suscripción de doce (12) meses y ha adquirido un millón de Mensajes Digitales al mes.

Si el Cliente envía más de doce (12) millones de Mensajes Digitales antes del final del Período de Suscripción de doce (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 (3) años y ha adquirido un millón de Mensajes Digitales al mes.

Si el Cliente envía más de doce (12) millones de Mensajes Digitales antes del final del primer período de doce (12) meses, el mes siguiente se facturará al Cliente la cantidad en exceso y todo el uso hasta el final del período de doce (12) meses. Al final de cada período de doce (12) meses, se restablecerá a cero el recuento de uso. Si el Cliente envía más de doce (12) millones de Mensajes Digitales antes del final del siguiente período de doce (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.

5.9 Ofertas de tipo "Legacy"

Las siguientes ofertas Legacy SaaS se describen en el Contrato Legacy del Cliente:

- Silverpop Agency Additional Environment
- Silverpop Agency DMP
- Silverpop Agency Gold Partner Program

- Silverpop Agency Gold Partner Program Renewal
- Silverpop Agency Renewal Fee
- Silverpop Engage

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

- IBM Silverpop Engage – Message
- IBM Silverpop Engage – Database
- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop WebEx Integration
- IBM Silverpop Citrix Integration
- IBM Silverpop Transact Magento
- IBM Silverpop CRM Integration
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
- IBM Silverpop Email Insights – Bronze
- IBM Silverpop Email Insights – Silver
- IBM Silverpop Email Insights – Gold
- IBM Silverpop Email Insights – Platinum
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens
- IBM Silverpop Additional IP Address
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services
- IBM Silverpop Partner Ongoing Services
- IBM Silverpop Engage Mobile
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Advisory Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Plus Services
- IBM Silverpop Agency Email Marketing Environment
- IBM Silverpop Agency Essential Program
- IBM Silverpop Agency Marketing Automation Environment
- IBM Silverpop Agency Premium Program
- IBM Silverpop Agency Transact SMTP

- IBM Silverpop Agency Transact XML
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Bronze
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Copper
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Gold
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Platinum
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Silver
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Titanium
- IBM Silverpop Email Insights Titanium
- IBM Silverpop Microsoft CRM Integration
- IBM Silverpop Purchase Insights – Bronze
- IBM Silverpop Purchase Insights – Gold
- IBM Silverpop Purchase Insights – Platinum
- IBM Silverpop Purchase Insights – Silver
- IBM Silverpop Purchase Insights – Titanium
- IBM Silverpop Salesforce CRM Integration
- IBM Silverpop Salesforce Custom Object Sync
- IBM Silverpop Transact
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Bronze
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Gold
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Platinum
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Silver
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Titanium
- IBM Silverpop Premier Support
- IBM Silverpop Standard Support for Engage – Database
- IBM Silverpop Standard Support for Engage – Message
- IBM Silverpop Additional User Seats
- IBM Silverpop Agency Essential Environment
- IBM Silverpop Agency Gold Partner Program Renewal
- IBM Silverpop B2B Pack – Bronze
- IBM Silverpop B2B Pack – Gold
- IBM Silverpop B2B Pack – Platinum
- IBM Silverpop B2B Pack – Silver
- IBM Silverpop Engage
- IBM Silverpop Engage API
- IBM Silverpop EPiServer Integration
- IBM Silverpop Inbox Preview
- IBM Silverpop Inbox Preview Additional Org
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Bronze
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Silver
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Gold
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Platinum
- IBM Silverpop Survey
- IBM Silverpop Universal Behaviors – Mobile Connector
- IBM Silverpop Universal Behaviors – Standard

- IBM Silverpop Visitor Insight
- IBM Silverpop BazaarVoice Integration
- IBM Silverpop Magento Plugin
- IBM Silverpop Managed Services Hourly Minimum Commitment
- IBM Silverpop Account Manager – Hourly
- IBM Silverpop Client Services Mailing Minimum Commitment
- IBM Silverpop Custom Services Maintenance
- IBM Silverpop eMarketing Strategy Consultant Hours
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly Minimum Commitment
- IBM Silverpop Full Service Account Manager – Hours Minimum Commitment
- IBM Silverpop Mailing Campaign Rush Fee Overage per Hour
- IBM Silverpop Mailing Campaigns
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Per Mailing Additional Hours
- IBM Silverpop Managed Services – Hourly
- IBM Silverpop Managed Services – Rush Hourly
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly Minimum Commitment
- IBM Silverpop Product Consulting Hours
- IBM Silverpop Product Consulting Hours – Minimum Commitment
- IBM Silverpop Quarterly Reporting and Consultation
- IBM Silverpop Engage
- IBM Silverpop Inbox Previews
- IBM Silverpop Survey Respondents
- IBM Silverpop Account Manager – Hourly
- IBM Silverpop Client Services Mailing Execution Fee-Rush
- IBM Silverpop Client Services Mailing Minimum Commitment
- IBM Silverpop eMarketing Strategy Consultant Hours
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly
- IBM Silverpop Full Service Account Manager – Hours Minimum Commitment
- IBM Silverpop Mailing Campaign Rush Fee Overage per Hour
- IBM Silverpop Mailing Campaigns
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Per Mailing Additional Hours
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Rush Fee per Mailing
- IBM Silverpop Managed Services – Hourly
- IBM Silverpop Managed Services – Rush Hourly
- IBM Silverpop Managed Services – Urgent Hourly
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly
- IBM Silverpop Product Consulting Hours
- IBM Silverpop Quarterly Reporting and Consultation
- IBM Silverpop Visitor Insight Additional Lookups
- IBM Marketing Cloud Social Audiences

6. Sustitución de Condiciones

6.1 Uso de Datos

Lo siguiente prevalece sobre cualquier disposición contradictoria el apartado Contenido y Protección de Datos de las condiciones básicas del Servicio de Cloud entre las partes: IBM no utilizará ni revelará los resultados que surjan del uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente que sean exclusivos del Contenido (Insights) del Cliente o que de otro modo identifiquen al Cliente. IBM, no obstante, puede utilizar Contenido y otras informaciones (excepto para Insights) derivadas del Contenido en el aprovisionamiento del Servicio de Cloud, tras eliminar los identificadores personales; de este modo, los datos personales ya no podrán atribuirse a una persona individual sin el uso de información adicional. IBM utilizará estos datos para fines de investigación, prueba y desarrollo de ofertas.