

IBM Watson Campaign Automation SMS

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la parte contratante, 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 Watson Campaign Automation SMS es una prestación de mensajería de texto basada en cloud dentro de la plataforma de marketing digital Watson Campaign Automation y proporciona las prestaciones siguientes:

- a. Posibilidad de soportar mensajería SMS unidireccional en 220 países utilizando un ID de Remitente y mensajería SMS bidireccional en 100 países utilizando un Código SMS Corto o Largo.
- b. El creador de campañas por SMS ofrece a los comercializadores unos marcos y plantillas de fácil uso para la creación de interacciones SMS con el Cliente.
- c. Campañas de SMS de tipo arrastrar y soltar con plantillas predefinidas. Las plantillas de mensajería unidireccional incluyen Text to Join. Las plantillas de mensajería bidireccional incluyen Text to Join, Text for Info, Text for Email, Multi-step y Competition.
- d. Informe Transaccional de SMS para ver todos los mensajes SMS enviados y recibidos y Resumen de Tráfico de SMS.
- e. Capacidad para enviar mensajes SMS desde sistemas de terceros aprovechando las APIs de Watson Campaign Automation SMS
- f. Utilizar Watson Campaign Automation Query Builder para identificar o filtrar usuarios que han realizado uno o más de estos eventos SMS: "Interacted with an SMS program", "Been Sent a Message from SMS Program", "Clicked a Link in SMS" e "Interacted with a Multi-Step Program".
- g. Soporte para la abreviación y el seguimiento de direcciones URL mediante la integración de Bitly
- h. Aprovechamiento del programa Watson Campaign Automation para desencadenar mensajes SMS.

1.1 Acceso al Servicio de Cloud

1.1.1 IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code

Este Servicio de Cloud proporciona al Cliente un número de teléfono de 16 dígitos como máximo, estándar y propiedad de IBM. Los Clientes pueden recibir un Código SMS Largo Compartido utilizado por varios Clientes de IBM o un Código SMS Largo Dedicado utilizado exclusivamente por el Cliente para enviar y recibir mensajes de texto desde Dispositivos de Mensajería Móvil en un país autorizado. Posteriormente, el código puede utilizarse para enviar mensajes SMS al país autorizado, así como a otros países (donde los operadores inalámbricos den soporte al envío de mensajes A2P [Aplicación a Persona] utilizando un código largo).

1.1.2 IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code

Este Servicio de Cloud proporciona al Cliente un número de teléfono de 16 dígitos como máximo, estándar y propiedad de IBM. Los Clientes pueden recibir un Código SMS Largo Compartido utilizado por varios Clientes de IBM o un Código SMS Largo Dedicado utilizado exclusivamente por el Cliente para enviar y recibir mensajes de texto desde Dispositivos de Mensajería Móvil en un país autorizado.

1.1.3 IBM Watson Campaign Automation SMS Shared Short Code

Este Servicio de Cloud proporciona al Cliente un número de teléfono especial y reducido propiedad de IBM y utilizado por múltiples Clientes de IBM para enviar y/o recibir mensajes de texto entre Dispositivos de Mensajería Móvil en un país autorizado.

1.1.4 IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code

Este Servicio de Cloud proporciona al Cliente un número de teléfono especial y reducido utilizado exclusivamente por el Cliente para enviar y/o recibir mensajes de texto entre Dispositivos de Mensajería Móvil en un país con derechos de titularidad.

1.1.5 IBM Watson Campaign Automation SMS Sender ID

Esta oferta de Servicio de Cloud permite al Cliente enviar mensajes terminados en móvil unidireccionales en un país autorizado sin necesidad de un código largo o corto mediante un ID de Remitente.

Los ID de Remitente pueden estar formados por caracteres alfanuméricos o por números aleatorios. El ID de Remitente soportado por Watson Campaign Automation se basa en lo que cada operador inalámbrico soporta en el país autorizado. Los operadores inalámbricos locales pueden exigir un registro anticipado de un ID de Remitente en el país autorizado.

Los ID de Remitente son compartidos por y entre los Clientes de IBM e IBM queda eximida de cualquier responsabilidad derivada del uso de un ID de Remitente por parte del Cliente.

1.1.6 IBM Watson Campaign Automation SMS UBX Send

Este Servicio de Cloud permite al Cliente enviar mensajes SMS unidireccionales con su propia pasarela o con la de su proveedor de SMS local.

Los Clientes que se suscriben a este Servicio de Cloud no reciben acceso a los partners de pasarela de IBM para enviar mensajes de texto.

1.2 Volumen de Mensajes del Servicio de Cloud

1.2.1 IBM Watson Campaign Automation SMS Message Volume

Esta oferta de Servicio de Cloud ofrece mensajes de texto de tarifa estándar enviados a través de IBM Watson Campaign Automation SMS, que posteriormente se entregan a un operador inalámbrico para intentar su envío a un Dispositivo de Mensajería Móvil o que se originan desde un Dispositivo de Mensajería Móvil a través de un operador inalámbrico y se reciben en la aplicación Watson Campaign Automation SMS. Cualquier mensaje SMS de tipo MT (Terminado en Móvil) que conste de más de ciento sesenta (160) caracteres de 7 bits será automáticamente dividido en varios mensajes de ciento sesenta (160) caracteres de 7 bits o menos por parte de IBM; se facturará al Cliente por cada mensaje.

Las ofertas de volumen de mensajes incluyen lo siguiente:

- IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Long Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Shared Short Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Sender ID
- IBM Watson Campaign Automation SMS UBX Send

IBM Watson Campaign Automation SMS Message Volume consta de varias ofertas específicas para el país en el cual termina el mensaje.

1.3 Ofertas de Servicio de Configuración

1.3.1 IBM Watson Campaign Automation SMS Basic Onboarding Services

Este servicio proporciona una combinación de prestación de asistencia para procesos y consultoría de productos diseñada para permitir a los usuarios configurar y utilizar Watson Campaign Automation SMS. Este servicio, que se entrega de forma remota, ofrece hasta 15 horas de consultoría y es obligatorio con una suscripción inicial a Watson Campaign Automation SMS. Se asigna un consultor de incorporación para guiar a las organizaciones a través del proceso de incorporación, que se entrega mediante una serie de reuniones remotas y sesiones grabadas de aprendizaje basado en web. Los servicios Onboarding Services incluyen asistencia en el proceso de aprovisionamiento, configuración, consultoría de productos y preguntas y respuestas.

1.3.2 IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code / IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code

Este servicio actualiza el entorno del Servicio de Cloud con la prestación de SMS. A cada Cliente se le asigna aleatoriamente un código largo de un grupo disponible. Este servicio consta de varias ofertas específicas para el país en el cual termina el mensaje.

1.3.3 IBM Watson Campaign Automation SMS Shared Short Code

Este servicio actualiza el entorno del Servicio de Cloud con la prestación de SMS. Cada Cliente de IBM Watson Campaign Automation SMS debe seleccionar una palabra clave alfanumérica para identificar sus mensajes móviles y distinguirlos de otros que también utilizan el código de forma simultánea. Este servicio consta de varias ofertas específicas para el país en el cual termina el mensaje.

1.3.4 IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code

Este servicio actualiza el entorno del Servicio de Cloud con la prestación de SMS. Los Clientes pueden seleccionar caracteres alfanuméricos exclusivos para un código dedicado o se les puede asignar aleatoriamente un código de un grupo de números disponible. Este servicio consta de varias ofertas específicas para el país en el cual termina el mensaje.

1.3.5 IBM Watson Campaign Automation SMS Sender ID

Este servicio actualiza el entorno del Servicio de Cloud con la prestación de SMS para enviar mensajes terminados en móvil unidireccionales en un país con autorización. Se proporcionará a cada Cliente un ID alfanumérico o un código asignado aleatoriamente de un grupo disponible.

1.3.6 IBM Watson Campaign Automation SMS UBX Send

Este servicio actualiza el entorno del Servicio de Cloud con la prestación de SMS para dar soporte al envío de mensajes SMS unidireccionales utilizando la pasarela propia del Cliente o la de su proveedor de SMS local.

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para los Servicios de Cloud que están disponibles en <http://www.ibm.com/cloud/data-security> y las condiciones 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.

IBM Watson Campaign SMS se basa en, o incorpora, tecnología de terceros proporcionada por mGage USA y mGage India.

Este Servicio de Cloud puede utilizarse para procesar contenido que contenga datos personales si el Cliente, como responsable del tratamiento de datos, determina que las medidas de seguridad técnicas y organizativas son apropiadas para los riesgos presentados por el procesamiento y la naturaleza de los datos a proteger. El Cliente reconoce que este Servicio de Cloud no ofrece dispositivos para la protección de datos personales sensibles o datos sujetos a requisitos regulatorios adicionales. El Cliente acepta que IBM no tiene conocimiento de los tipos de datos que se han incluido en el contenido y no puede hacer una evaluación de la idoneidad de los Servicios de Cloud o las protecciones de seguridad que están en vigor.

3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente acuerdo de nivel de servicio ("SLA") 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 que existe un impacto empresarial crítico y el Servicio de Cloud no está disponible. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y resolución 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 programado 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 pueden superar el veinte (20) por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

En el caso de Servicios de Cloud empaquetados (ofertas de Servicios de Cloud individuales empaquetados y vendidos conjuntamente como una sola oferta por un precio combinado único), la compensación se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio de Cloud empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada Servicio de Cloud individual. El Cliente sólo puede enviar reclamaciones relacionadas con un Servicio de Cloud individual de un paquete en un momento determinado.

3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

Disponibilidad durante un Mes Contratado	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual* para el Mes Contratado 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	=2% de crédito de Disponibilidad para un 99,884% de disponibilidad durante el mes contratado
<hr/> 43.200 minutos en total	

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 un dispositivo 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

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta Durante las Horas de Soporte
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 Documento de Titularidad (POE) o el Documento Transaccional.
- b. **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 gestionados o procesados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.
- c. **Contrato:** es una unidad de medida con la que se pueden obtener los servicios. 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.

5.2 Cargos de Configuración

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. La configuración de los servicios de incorporación incluye lo siguiente:

- IBM Watson Campaign Automation SMS Basic Onboarding Services
Este servicio de incorporación caduca a los 90 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM de que su acceso al Servicio de Cloud está disponible independientemente de si se han utilizado todas las horas.

Los siguientes servicios de configuración actualizan el entorno del Servicio de Cloud con la prestación de SMS:

- IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Shared Short Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Sender ID
- IBM Watson Campaign Automation SMS UBX Send

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. 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.

7. 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.

8. Términos adicionales

8.1 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor a los Servicios de Cloud en un comunicado de marketing o publicitario.

8.2 Términos Específicos de Mensajería Móvil

- a. IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code e IBM Watson Campaign Automation SMS Shared Short Code

Las acciones u omisiones de cualquier otro Cliente de IBM que comparta el mismo código pueden afectar negativamente a la disponibilidad del código. IBM no será responsable ante el Cliente por ninguna interrupción en los Servicios asociados con el código compartido que surja de tales acciones u omisiones de cualquier otro Cliente de IBM que utilice simultáneamente el código compartido.

- b. IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code, IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code e IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code

Los Clientes que tienen pensado utilizar campañas "Competition" deben tener su código configurado y aprobado para uso en concursos/licitaciones por parte de los proveedores de servicios inalámbricos. El Cliente debe verificar la conformidad para cada país en el cual haya concursos/licitaciones activos.

- c. IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code, IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code e IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code

IBM, en nombre del Cliente, adquirirá/migrará el código que el Cliente pueda tener y presentará la documentación necesaria requerida para uso por parte del Cliente del código de los operadores inalámbricos en el país específico para la aprobación y la activación/migración. IBM ofrece servicios estándar de gestión de código en nombre del Cliente, que incluyen la notificación y el procesamiento de la renovación de código en nombre del Cliente. Algunas campañas pueden estar restringidas o requerir aprobaciones adicionales de los operadores inalámbricos antes de su ejecución. IBM trabajará con el Cliente y el operador inalámbrico para lograrlo.

El tiempo necesario para que los operadores inalámbricos activen/migren un código normalmente oscila entre 8-12 semanas desde que el formulario de activación/migración completado se presenta a los operadores inalámbricos. El tiempo real puede variar y depende exclusivamente de los operadores inalámbricos. Cualquier actualización que requiera formularios de activación/migración reiniciará el período de suministro.

8.3 Tarifas de Transferencia

Algunos operadores inalámbricos de los Estados Unidos cobran tarifas de transferencia adicionales por mensajes originados y terminados en móvil enviados a través de su red. Las tarifas de transferencia varían dependiendo del operador inalámbrico; además, no todos los operadores cobran por los mensajes terminados y originados en móvil. El Cliente es responsable de todas las tarifas de transferencia que cobre un operador adicionales al precio de suscripción indicado en el PoE. IBM puede facturar al Cliente las tarifas de transferencia que cobran los operadores de telefonía móvil.

Las tarifas de transferencia cambian sin previo aviso por parte de los operadores inalámbricos. El Cliente puede solicitar a IBM las tarifas de transferencia actuales y el informe de los mensajes cobrados después de recibir la factura de la tarifa de transferencia.

8.4 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.

8.5 Retención de Datos

Estarán disponibles algunos elementos de datos específicos de Servicios de Cloud, dentro de los Servicios de Cloud, del modo siguiente: contenido y mensajes, BD no utilizadas o inactivas - 450 días; e historial de envío/recepción de mensajes - 90 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 los datos relacionados del Cliente, 30 días después de la terminación o vencimiento de la Vigencia. Los Clientes conservarán copias de seguridad de todo el contenido proporcionado para su uso en relación con el Servicio de Cloud.

IBM Watson Campaign Automation SMS utiliza o incorpora tecnología de terceros y la política de retención anterior solo se aplica a los elementos de datos procesados por IBM, no garantizando la política de retención de datos de los proveedores terceros. A continuación se describe la política de retención de datos de los proveedores terceros de IBM para el Servicio de Cloud:

- MGage USA – Todos los mensajes y elementos de datos relacionados se mantienen indefinidamente independientemente de las peticiones del Cliente. El historial de mensajes enviados/recibidos es accesible durante doce (12) meses a partir de la fecha más reciente.
- mGage India – Todos los mensajes y elementos de datos relacionados se suprimirán al final del mes natural que contenga la fecha de vencimiento del periodo.

8.6 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.

8.7 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. Declaraciones y Garantías del Cliente

9.1 General

El Cliente declara y garantiza que:

- a. tiene y concede todas las licencias y derechos para que IBM pueda acceder y utilizar su cuenta de Bitly en nombre del Cliente para dar soporte a la abreviación y el seguimiento de direcciones URL;
- b. ninguna de las listas de distribución utilizadas por el Cliente incluye personas que no han dado consentimiento y permiso expreso previo por escrito para ser incluidas en dicha lista con el fin de recibir comunicaciones;
- c. ninguna de las listas de distribución utilizadas por el Cliente incluye ningún número de teléfono propiedad o en uso de personas que no han dado consentimiento y permiso expreso previo por escrito para ser incluidas en dicha lista con el fin de recibir mensajes SMS;
- d. todos los mensajes del Cliente incluyen un mecanismo válido en cada mensaje para dejar de recibir las comunicaciones;
- e. todos y cada uno de los destinatarios de un mensaje que el Cliente transmita, dirija o de otra forma haga que se envíe han proporcionado su consentimiento previo expreso por escrito o de otro tipo para recibir los mensajes de acuerdo con todos los estatutos, leyes y reglamentos aplicables, las directrices del sector y los compromisos de formulario de solicitud de campaña aplicable contraídos durante el proceso de aprovisionamiento; y
- f. el uso por parte del Cliente del Servicio de Cloud cumple con todas las normas, reglamentos, directivas, declaraciones y códigos de prácticas aplicables relativos al uso del Servicio de Cloud (por ejemplo, las leyes de protección del consumidor telefónico, las directrices de prácticas recomendadas para consumidores de las asociaciones de marketing móvil, los acuerdos y las

directrices de la CTIA (Cellular Telecommunications & Internet Association) y estándares de uso y contenido de operadores telefónicos (disponibles bajo demanda).

El Cliente defenderá (a discreción exclusiva de IBM) o indemnizará, y mantendrá a IBM indemne de y contra cualquier reclamación y/o daños que surjan o estén relacionados con (i) el uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente, (ii) el incumplimiento por parte del Cliente de las condiciones de este apartado o (iii) cualquier destinatario de cualquier mensaje del Cliente o cualquier otro tercero que reclame o alegue que el Cliente es un agente, director, asociado, afiliado, representante, empleado, empleador o fiduciario de IBM.

IBM proporcionará al Cliente (a expensas del Cliente) la información y la asistencia razonablemente necesarias para defenderse frente a una reclamación. Cualquier investigación (por defectos o de otro tipo) o cualquier incumplimiento en la investigación por parte de IBM no limitará ni afectará el derecho o la capacidad de IBM de obtener un descargo total y completo por parte del Cliente.

9.2 Información e Independencia

IBM no debe:

- a. permitir que el Cliente acceda a información y sistemas que están normalmente bajo el control exclusivo de IBM;
- b. revisar o aprobar el contenido de los mensajes del Cliente;
- c. proporciona al Cliente listas de distribución, listas de clientes, números de teléfono o cualquier otra información sobre los destinatarios actuales o potenciales de los mensajes del Cliente;
- d. investigar números de teléfono para determinar su propiedad, uso o validez;
- e. marcar números de teléfono; y (f) monitorizar la conformidad del Cliente con los estatutos, leyes y reglamentos aplicables, las directrices del sector y los compromisos de formulario de solicitud de campaña aplicable contraídos durante el proceso de aprovisionamiento.

El Cliente no permite a IBM:

- a. acceder a información y sistemas que están normalmente bajo el control exclusivo del Cliente;
- b. aprobar el contenido de los mensajes del Cliente;
- c. revisar o aprobar las listas de distribución, listas de clientes, números de teléfono o cualquier otra información del Cliente sobre los destinatarios actuales o potenciales de los mensajes del Cliente; y investigar números de teléfono para determinar su propiedad, uso o validez.

9.3 Acuerdo de Responsabilidad sobre el Contenido de mGage India

En el caso de los mensajes SMS enviados a través de la pasarela de mGage India, el Cliente debe cerrar por separado un Acuerdo de Responsabilidad de Contenido directamente con mGage India. El Cliente recibirá la copia de este acuerdo y los contactos de mGage India para el seguimiento correspondiente.