

IBM Marketing Cloud

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 Marketing Cloud es una plataforma de marketing digital basada en cloud que aprovecha datos de los clientes, información analítica e interacciones automatizadas relevantes de distintos canales. IBM Marketing Cloud incluye los siguientes paquetes y servicios basados en soluciones que se adaptan a las necesidades del vendedor para simplificar el proceso de compra:

- IBM Marketing Cloud Standard: ayuda a los vendedores a comprender el comportamiento de los clientes y a entregar interacciones personalizadas con mayores tasas de conversión.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard: ayuda a los vendedores a capturar, calificar y consolidar clientes potenciales con la finalidad de equilibrar los esfuerzos de marketing con las ventas para impulsar los ingresos.
- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning: ayuda a los vendedores a presupuestar y planificar con una aplicación conectada con el marketing, la gestión de la relación con los clientes y los sistemas financieros.

1.1 IBM Marketing Cloud Standard

Una suscripción a IBM Marketing Cloud Standard incluye las prestaciones siguientes:

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

- Información sobre programas de correo electrónico: permite a los usuarios previsualizar el aspecto de los mailings en diversos clientes de correo electrónico, realizar un seguimiento del uso de los clientes de correo electrónico en listas de distribución de correo para optimizar los programas de correo electrónico en función de los dispositivos específicos y clientes de correo electrónico que utilizan los clientes. En la suscripción se incluyen 200.000 aperturas de correo electrónico. Se registra una 'apertura de correo electrónico' cada vez que un destinatario de correo electrónico recibe un correo electrónico del Cliente y el destinatario del correo electrónico abre el correo electrónico. En la suscripción se incluyen 50 previsualizaciones de correo electrónico. Se registra una 'previsualización de correo electrónico' cada vez que el Cliente envía una plantilla de correo electrónico adicional a esta característica para su previsualización. Email Insights incluye componentes tecnológicos proporcionados por Litmus. Además, si las necesidades del Cliente exceden el número de previsualizaciones de correo electrónico o aperturas de correo electrónico con el paquete adquirido, el Cliente puede ampliar sus derechos de titularidad mediante la compra de IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens en incrementos de 100.000 por Evento, según corresponda.
- IBM Marketing Cloud Orientation: paquete de formación básica para IBM Marketing Cloud. Contiene una descripción de alto nivel de las funciones y prestaciones de Marketing Cloud además de una introducción al modelo de fidelización de clientes (en inglés, Customer Engagement Model). El paquete de orientación se incluye con una suscripción inicial a Marketing Cloud, que se debe completar antes de iniciar el servicio de incorporación requerido. Se entrega como una oferta de autoservicio e incluye grabaciones de vídeo y grabaciones basadas en web.

En las cuotas de suscripción a esta oferta de Servicio de Cloud se incluye lo siguiente:

- a. Cinco (5) Usuarios Autorizados.
- b. Diez (10) programas activos.
- c. 250.000 interacciones de marketing, que incluye mensajes de correo electrónico y mensajes push móviles. Si se necesitan Interacciones de Marketing adicionales, el Cliente debe adquirir derechos de titularidad para IBM Marketing Cloud Standard Additional Marketing Interactions en incrementos de 1000 por Evento.
- d. 200.000 Email Insights Opens.

1.2 IBM Marketing Cloud B2B Standard

Una suscripción a IBM Marketing Cloud B2B Standard incluye las prestaciones siguientes:

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

En las cuotas de suscripción a esta oferta de Servicio de Cloud se incluye lo siguiente:

- a. Cinco (5) Usuarios Autorizados.
- b. Diez (10) programas activos.
- c. Un (1) modelo de puntuación.
- d. 50.000 registros de base de datos.
- e. 200.000 Email Insights Opens.

1.3 IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning

Marketing Cloud – Budget and Expense Planning está basado en Allocadia, un partner de IBM, y se puede adquirir para su uso con Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, IBM Silverpop Engage o IBM Campaign. Una suscripción a IBM Marketing Cloud B2B Standard incluye las prestaciones siguientes:

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

En las cuotas de suscripción a esta oferta de Servicio de Cloud se incluye lo siguiente:

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

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

1.4 Ofertas del Servicio de Configuración

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

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 <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 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.

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 de producción.

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 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 de producción 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 incidentes 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 al 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 = 42.150 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 de producción 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 laborales
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función no se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborales
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 del Cliente.
- b. **Evento:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Los derechos de titularidad de eventos se basan en el número de apariciones de un evento específico relacionado con el uso del 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 tengan lugar durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional.

- c. **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 el Documento de Titularidad (POE) o el Documento Transaccional del Cliente.
- d. **Compromiso:** es una unidad de medida con la que se pueden obtener los servicios. Un Compromiso consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Compromiso.
- e. **Conexión:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Conexión es un enlace o asociación de una BD, aplicación, servidor o cualquier otro tipo de dispositivo al Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Conexiones establecidas o realizadas al Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente o el Documento Transaccional del Cliente.
- f. **Registro 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 un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional.

5.2 Cargos de Configuración

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

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services Engagement One-Time Set Up
- IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services Engagement One-Time Set Up

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

- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Onboarding Services Engagement Set Up

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.

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

Si el Período de Suscripción es superior a 12 meses, el total agregado de derechos de titularidad se basará en 12 períodos de medición mensuales. El total agregado se restablecerá a cero después del doceavo período de medición mensual. Los cargos por exceso para los próximos 12 períodos de medición mensuales no se aplicarán hasta que el uso real de interacción exceda el número total de interacciones bajo derechos de titularidad en total para estos 12 períodos de medición mensuales.

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

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

a. Ejemplo 1:

El Cliente tiene un Período de Suscripción de 12 meses y ha adquirido 10 Usuarios Autorizados adicionales bajo el derecho de titularidad de IBM Marketing Cloud Additional User. Si el Cliente habilita más de 10 Usuarios Autorizados antes del final del Período de Suscripción de 12 meses, el mes siguiente se facturará al Cliente la cantidad en exceso y todo el uso de los meses venideros se facturará a mes vencido hasta el final del Período de Suscripción.

b. Ejemplo 2:

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

5.5 Cargos de Pago por Uso

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

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.

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. General

8.1 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.

8.2 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.

8.3 Retención de Datos

Deberán estar disponibles dentro de los Servicios de Cloud algunos elementos de datos específicos de estos servicios: mensajes de correo electrónico y su contenido, BD inactivas o no utilizadas y plantillas - 450 días; seguimiento web de los visitantes conocidos - 180 días; seguimiento web de los visitantes anónimos - 30 días; y comportamientos universales - 180 días (el "Período de Retención de Datos").

Estos elementos de datos pueden ser retirados de la red y los sistemas de IBM cuando el período de retención de datos ya haya expirado y, en cualquier caso, IBM pueden destruir todas las copias de estos elementos de datos y los datos relacionados del Cliente, 30 días después de la resolución 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.

8.4 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.