

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 Essentials: proporciona a los vendedores, con necesidades de menor volumen, la capacidad de entregar interacciones digitales personalizadas con mayores tasas de conversión.
- IBM Marketing Cloud B2B Essentials: proporciona a los vendedores, con bases de datos más pequeñas, la capacidad para capturar, calificar y consolidar Clientes potenciales.
- 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.
- IBM Marketing Cloud Enterprise: creado a partir de las prestaciones de IBM Marketing Cloud Standard, con mayores volúmenes de suscripción.
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise: creado a partir de las prestaciones de IBM Marketing Cloud B2B, con mayores volúmenes de suscripción.
- IBM Marketing Cloud Social Audiences: ofrece a los comercializadores la posibilidad de dirigirse específicamente a sus Clientes mediante el uso de medios sociales pagados.

1.1 IBM Marketing Cloud Essentials

Una suscripción a IBM Marketing Cloud Essentials 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.
- 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.
- 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. Email Insights incluye componentes tecnológicos proporcionados por Litmus.
- Journey Designer: herramienta de diseño visual que permite a los comerciantes trabajar juntos para trazar el viaje de un Cliente y compartirlo entre su equipo.
- Universal Behavior Exchange: tecnología de habilitación que permite a los Clientes publicar datos dentro de IBM Marketing Cloud y suscribirse a los datos de aplicaciones integradas de terceros.
- IBM Marketing Cloud Orientation es un 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. Cincuenta mil (50.000) Interacciones de Marketing al mes para un total de seiscientos mil (600.000) Interacciones de Marketing que se pueden consumir anualmente;
- d. Registros de BD ilimitados;
- e. Una (1) organización;
- f. Diez mil (10.000) Email Insights Opens cada mes; y
- g. Previsualizaciones de correo electrónico ilimitadas. Se registra una 'previsualización de correo electrónico' cada vez que el Cliente envía una plantilla de correo electrónico a esta característica para su previsualización.

Los Clientes también pueden adquirir volúmenes adicionales de Usuarios, Interacciones de Marketing y Email Insights Opens.

1.2 IBM Marketing Cloud B2B Essentials

IBM Marketing Cloud B2B Essentials proporciona a los vendedores, con bases de datos más pequeñas, la capacidad para capturar, calificar y consolidar Clientes potenciales. Esta oferta está disponible como suscripción y como pago por uso. Este Servicio de Cloud incluye las características siguientes:

- Todas las características de la oferta IBM Marketing Cloud Essentials.
- 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.
- Integración con CRM (Gestión de la Relación con los Clientes): integración con sistemas CRM de terceros, como Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM 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. Interacciones de marketing ilimitadas;
- e. Diez mil (10.000) Registros de BD;
- f. Una (1) organización;
- g. Diez mil (10.000) Email Insights Opens cada mes; y
- h. Previsualizaciones de correo electrónico ilimitadas. Se registra una 'previsualización de correo electrónico' cada vez que el Cliente envía una plantilla de correo electrónico a esta característica para su previsualización.

Los Clientes también pueden adquirir volúmenes adicionales de Usuarios, Registros de BD y Email Insights Opens.

1.3 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.
- 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.
- Página de inicio: acceso sencillo y directo para la creación de páginas específicas de campaña y formularios web personalizados.
- Análítica 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. Email Insights incluye componentes tecnológicos proporcionados por Litmus.
- Journey Designer: herramienta de diseño visual que permite a los comerciantes trabajar juntos para trazar el viaje de un Cliente y compartirlo entre su equipo.
- Universal Behavior Exchange: tecnología de habilitación que permite a los Clientes publicar datos dentro de IBM Marketing Cloud y suscribirse a los datos de aplicaciones integradas de terceros.
- Social Audiences: aplicación de marketing de medios de comunicación sociales que permite a los Clientes enviar audiencias específicas y anuncios relacionados a las redes de medios sociales para la comercialización a audiencias específicas o audiencias posibles.
- 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. Diez (10) Usuarios Autorizados por organización;
- b. Cinco (5) organizaciones;
- c. Veinte (20) programas activos;
- d. Un (1) modelo de puntuación;
- e. Doscientas cincuenta mil (250.000) Interacciones de Marketing al mes para un total de 3 millones de Interacciones de Marketing que se pueden consumir anualmente;
- f. Registros de BD ilimitados;
- g. Cinco mil (5.000) Eventos de Contacto de Audiencias Sociales cada mes;
- h. Doscientas mil (200.000) Email Insights Opens cada mes; y
- i. Previsualizaciones de correo electrónico ilimitadas. Se registra una 'previsualización de correo electrónico' cada vez que el Cliente envía una plantilla de correo electrónico a esta característica para su previsualización.

Los Clientes también pueden adquirir volúmenes adicionales de Usuarios, Interacciones de Marketing y Email Insights Opens.

1.4 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.
- Integración con CRM (Gestión de la Relación con los Clientes): integración con sistemas CRM de terceros, como Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM y Sugar CRM.

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

- a. Diez (10) Usuarios Autorizados por organización;
- b. Cinco (5) organizaciones;
- c. Veinte (20) programas activos;
- d. Cinco (5) modelos de puntuación;
- e. Interacciones de marketing ilimitadas;
- f. Cincuenta mil (50.000) registros de BD;
- g. Cinco mil (5.000) Eventos de Contacto de Audiencias Sociales cada mes;
- h. Doscientas mil (200.000) Email Insights Opens cada mes; y
- i. Previsualizaciones de correo electrónico ilimitadas. Se registra una 'previsualización de correo electrónico' cada vez que el Cliente envía una plantilla de correo electrónico a esta característica para su previsualización.

Los Clientes también pueden adquirir volúmenes adicionales de Usuarios, Registros de BD y Email Insights Opens.

1.5 IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning

IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extensión, basado en Allocadia, un partner de IBM, se puede adquirir como producto independiente para su uso con Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, Marketing Cloud Enterprise, Marketing Cloud B2B Enterprise, IBM Silverpop Engage o IBM Campaign. Las prestaciones son:

- 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 este 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.

1.6 IBM Marketing Cloud Enterprise

Este paquete está creado a partir de las prestaciones ofrecidas en el paquete Standard. El paquete Enterprise incluye derecho de titularidad de las prestaciones de presupuestos y planificación basadas en Allocadia. También incorpora prestaciones de CRM (Gestión de Relaciones con el Cliente). Los suscriptores reciben Usuarios Autorizados en el paquete Enterprise, así como mayores volúmenes de uso para automatización de programas, puntuación y Email Insights. Los suscriptores también reciben más Interacciones de Marketing como parte del paquete Enterprise.

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

- a. Veinte (20) Usuarios Autorizados por organización;
- b. Diez (10) organizaciones;
- c. Programas activos ilimitados;
- d. Registros de BD ilimitados;
- e. Setecientas cincuenta mil (750.000) Interacciones de Marketing al mes para un total de 9 millones de Interacciones de Marketing que se pueden consumir anualmente;
- f. Veinticinco mil (25.000) Eventos de Contacto de Audiencias Sociales cada mes;
- g. Modelos de puntuación ilimitados;
- h. Cuatrocientas mil (400.000) Email Insights Opens cada mes; y
- i. Previsualizaciones de correo electrónico ilimitadas. Se registra una 'previsualización de correo electrónico' cada vez que el Cliente envía una plantilla de correo electrónico a esta característica para su previsualización.

Los Clientes también pueden adquirir volúmenes adicionales de Usuarios, Interacciones de Marketing y Email Insights Opens.

1.7 IBM Marketing Cloud B2B Enterprise

Este paquete está creado a partir de las prestaciones ofrecidas en el paquete B2B Standard. El paquete B2B Enterprise incluye derecho de titularidad de las prestaciones de presupuestos y planificación basadas en Allocadia. Los suscriptores reciben Usuarios Autorizados en el paquete B2B Enterprise, así como mayores volúmenes de uso para automatización de programas, puntuación y Email Insights. Los suscriptores también reciben más registros de BD como parte del paquete B2B Enterprise.

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

- a. Veinte (20) Usuarios Autorizados;
- b. Diez (10) organizaciones;
- c. Programas activos ilimitados;
- d. Interacciones de marketing ilimitadas;
- e. Cien mil (100.000) registros de BD;
- f. Veinticinco mil (25.000) Eventos de Contacto de Audiencias Sociales cada mes;
- g. Modelos de puntuación ilimitados;
- h. Cuatrocientas mil (400.000) Email Insights Opens cada mes; y
- i. Previsualizaciones de correo electrónico ilimitadas. Se registra una 'previsualización de correo electrónico' cada vez que el Cliente envía una plantilla de correo electrónico a esta característica para su previsualización.

Los Clientes también pueden adquirir volúmenes adicionales de Registros de BD y Email Insights Opens.

1.8 IBM Marketing Cloud Social Audiences

IBM Marketing Cloud Social Audiences ofrece a los comercializadores la posibilidad de dirigirse específicamente a sus Clientes mediante el uso de medios sociales pagados. Los Clientes que adquieren los paquetes de Marketing Cloud (Standard, B2B Standard, Enterprise o B2B Enterprise) tienen derecho de titularidad de volúmenes de uso de Social Audiences. Social Audiences también puede adquirirse como producto independiente.

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

- Para los Clientes que hayan comprado uno de los paquetes de IBM Marketing Cloud Standard: 5.000 Eventos de Contacto cada mes.
- Para los Clientes que hayan comprado uno de los paquetes de IBM Marketing Cloud Enterprise: 25.000 Eventos de Contacto cada mes.
- Los Clientes que adquieren la oferta Social Audiences independientemente de las ofertas de suscripción de IBM Marketing Cloud tienen la opción realizar la compra en niveles de cinco mil (5.000), veinticinco mil (25.000), cien mil (100.000), doscientos cincuenta mil (250.000), quinientos mil (500.000), un millón (1.000.000), dos millones (2.000.000) y cinco millones (5.000.000) de Eventos de Contacto.

1.9 Características Opcionales

1.9.1 IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

Ofrece las características siguientes a los suscriptores de IBM Marketing Cloud Essentials, IBM Marketing Cloud B2B Essentials, IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Enterprise e IBM Marketing Cloud B2B Enterprise. Duplicate Message Send permite que un Cliente de IBM Marketing Cloud reciba copias exactas del mensaje personalizado enviado a sus clientes respectivos con finalidades de regulación, conformidad, auditoría u otros fines de seguimiento. Duplicate Message Send actualmente solo se aplica al correo electrónico. Esta oferta está disponible como suscripción y proporciona envíos de mensajes duplicados ilimitados.

1.9.2 IBM Marketing Cloud Unlimited Scoring

Ofrece las características siguientes a los suscriptores de IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Essentials e IBM Marketing Cloud B2B Essentials. Unlimited Scoring ofrece la capacidad de añadir modelos de puntuación adicionales a los ya incluidos en el paquete IBM Marketing Cloud del Cliente. Se pueden solicitar modelos de puntuación adicionales como sea necesario a través del equipo de aprovisionamiento de IBM Marketing Cloud. Se desplegarán modelos adicionales en números específicos según el uso más eficaz de la característica de puntuación y según las necesidades del Cliente.

1.9.3 IBM Marketing Cloud Unlimited Programs

Ofrece las características siguientes a los suscriptores de IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Essentials e IBM Marketing Cloud B2B Essentials. Unlimited Programs ofrece la capacidad de añadir programas activos a los ya incluidos en el paquete IBM Marketing Cloud del Cliente. Se pueden solicitar programas activos adicionales como sea necesario a través del equipo de aprovisionamiento de IBM Marketing Cloud. Se desplegarán programas adicionales en números específicos según el uso eficaz de la característica de programas según las necesidades del Cliente.

1.9.4 IBM Marketing Cloud Additional IP Address

Es la tarifa anual por una dirección IP adicional.

1.9.5 IBM Marketing Cloud Citrix Integration

Proporciona funcionalidad del producto IBM Marketing Cloud para utilizar con una instancia de los productos Citrix GoToWebinar, GoToMeeting o GoToTraining. Esta integración importa sesiones de asistente y datos de perfil en Engage Relational Table sobre una base diaria. El Cliente debe adquirir sus licencias de Citrix por separado.

1.9.6 IBM Marketing Cloud CRM Integration

Permite al Cliente 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 e IBM Marketing Cloud. La integración se limita a una instancia de sistema CRM y a una base de datos de IBM Marketing Cloud. Esta oferta no incluye la integración con Scribe. Si se necesita este tipo de integración, debe utilizarse la oferta IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe.

1.9.7 IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe

Permite al Cliente establecer una sincronización de datos entre ciertos sistemas de gestión de relaciones (CRM) disponibles en el mercado e IBM Marketing Cloud. La integración se limita a una instancia de sistema CRM y a una base de datos de IBM Marketing Cloud. IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe se basa en, o incorpora, tecnología de terceros proporcionada por Scribe.

1.9.8 IBM Marketing Cloud 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.

1.9.9 IBM Marketing Cloud Multi-Factor Authentication

Proporciona funcionalidad para dar soporte al uso de un código de autenticación como requisito de inicio de sesión en el secundario, además de la combinación de nombre de usuario/contraseña de un usuario, para conceder el acceso a una cuenta de IBM Marketing Cloud a través de un navegador web.

1.9.10 IBM Marketing Cloud 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 IBM Marketing Cloud Transact. Se requiere también una licencia para Magento, que el Cliente debe adquirir por separado al proveedor.

1.9.11 IBM Marketing Cloud Web Analytics Integrations

Incluye una integración entre IBM Marketing Cloud (una Organización) y uno de los siguientes sistemas de analítica web: IBM Digital Analytics o Adobe Omniture.

1.9.12 IBM Marketing Cloud WebEx Integration

Proporciona funcionalidad del producto IBM Marketing Cloud para utilizar con una instancia de Cisco WebEx. Esta integración importa sesiones de asistente y datos de perfil en IBM Marketing Cloud Relational Table sobre una base diaria. El Cliente debe adquirir sus licencias de WebEx por separado.

1.9.13 IBM Marketing Cloud Transact – Database

Incluye la capacidad de entregar mensajes transaccionales unívocos, en tiempo real, de marca personalizada, generados por desencadenantes en correos electrónicos, formularios web, páginas de destino o televentas. IBM Marketing Cloud Transact es una arquitectura de envío dedicada diseñada específicamente para las necesidades únicas de los mensajes transaccionales o desencadenados, como recibos, notificaciones, alertas, itinerarios, etc. Se puede conectar a un sistema interno que actualmente desencadena mensajes. Con el producto se proporciona una dirección IP y un dominio personalizado, seguimiento de entrega de enlaces y mensajes, gestión de devoluciones y respuestas, seguimiento de la distribución de mensajes, actividad, y métricas de entrega.

1.10 Ofertas del Servicio de Configuración

- **IBM Marketing Cloud Basic 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, ofrece hasta 15 horas y 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 – Budget and Expense Planning Services**

Es un servicio de formación diseñado para que los usuarios configuren y utilicen las ofertas 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.

- **IBM Marketing Cloud Onboarding Services**

Es una combinación de aprovisionamiento y formación que se ha diseñado para que los usuarios configuren y utilicen las ofertas del paquete Marketing Cloud Enterprise. Este paquete de servicios, que se entrega de forma remota, ofrece hasta 30 horas y es obligatorio con una suscripción inicial a Marketing Cloud Enterprise. 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 Mobile Onboarding Services**
Es una oferta opcional para los suscriptores de IBM Marketing Cloud 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 e implementación inicial de notificaciones push y pruebas de aceptación. Este servicio de inscripción también está disponible para los suscriptores de Standard y B2B Standard.
- **IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (Webinar/IBM Facility)**
Ofrece un día de formación de IBM Marketing Cloud. Cada día incluye hasta ocho horas de formación y práctica (incluyendo varios descansos y una interrupción de una hora para el almuerzo). El programa puede adaptarse para cubrir los temas que el Cliente quiera aprender. La formación se imparte a través de un entorno de seminario o en un centro autorizado de IBM.
- **IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (On Site) Setup**
Proporciona un (1) día de 8 horas de formación de IBM Marketing Cloud en una de las instalaciones del Cliente. Cada día incluye hasta ocho horas de formación y práctica (incluyendo varios descansos y una interrupción de una hora para el almuerzo). El programa puede adaptarse para cubrir los temas que el Cliente quiera aprender. Los gastos de viaje no están incluidos y se facturarán por separado a través de la Especificación de Trabajo (SOW).
- **IBM Marketing Cloud Additional Domain Service**
Actualiza el entorno de Servicio de Cloud para utilizar una Identidad de Reputación adicional además de la cantidad proporcionada con IBM Marketing Cloud.

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 <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 terminación de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar tres (3) días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema 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 incidencias de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no puede superar el 20 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

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

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

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

Ejemplo: 50 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días - 50 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.150 minutos. <hr/> 43.200 minutos en total	=2% de crédito de Disponibilidad para un 99,884% de disponibilidad durante el mes contratado
--	--

4. Soporte Técnico

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

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta Durante las Horas de Soporte
1	Impacto de negocio crítico / caída del servicio: La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno 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 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 POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- b. **Usuario Autorizado:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso al Servicio de Cloud de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso al Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en un Documento Transaccional o POE del Cliente.
- c. **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 a Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- d. **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 el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- e. **Mensaje Digital:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Mensaje Digital es una comunicación electrónica gestionada o procesada por el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Mensajes Digitales procesados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- f. **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.
- g. **Evento:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Los derechos de titularidad de eventos se basan en el número de apariciones de un evento específico relacionado con el uso del Servicio de Cloud. Los derechos de titularidad de eventos son específicos para el Servicio de Cloud y el tipo de evento no se puede cambiar, intercambiar ni agregar a otros derechos de titularidad de evento de otro Servicio de Cloud o tipo de evento. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir todos los eventos que se producen durante el período de medida especificado en un POE o Documento Transaccional.

Cuando se adquieren derechos de titularidad de Evento, los elementos siguientes deben contabilizarse como Evento:

(1) Interacción de Marketing:

Una Interacción de Marketing es una comunicación o punto de contacto de entrada o salida. Algunos ejemplos de estas comunicaciones son un mensaje de correo electrónico, un mensaje push móvil, un mensaje de aplicación de dispositivo, el contenido que se muestra en los navegadores, una impresión social y un anuncio dirigido. Estos elementos pueden estar relacionados con visitantes anónimos o conocidos, o con Clientes.

(2) Email Insights Opens:

Se registra una apertura de correo electrónico (Email Insights Opens) cada vez que un destinatario de correo electrónico recibe un correo electrónico del Cliente y el destinatario del correo electrónico abre el correo electrónico.

(3) Contacto:

Un Contacto es el Evento asociado con el envío de un ID de contacto a través de la función Social Audiences a una plataforma social correspondiente.

- g. **Instancia:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia del Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.

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 provisionará al Cliente para el uso de la oferta de Servicio de Cloud elegida. Los servicios de configuración disponibles son los siguientes:

- IBM Marketing Cloud Basic Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services

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 Services

Todos los servicios de configuración caducan 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.

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 Essentials, IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud Social Audiences e IBM Marketing Cloud Enterprise medidos por 1.000 Eventos, IBM Marketing Cloud B2B Essentials, IBM Marketing Cloud B2B Standard e IBM Marketing Cloud B2B Enterprise medidos en incrementos de 10.000 Registros de BD, e IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens medidos 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 BD, 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.

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. 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 el 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 Notificaciones push móviles

Los Eventos de Interacciones de Marketing relacionados con las notificaciones push móviles incluyen notificaciones push simples, notificaciones en aplicación push simples, notificaciones solo de datos push simples y notificaciones de la bandeja de entrada. Las notificaciones push simples, las notificaciones en aplicación push simples y las notificaciones solo de datos push simples se contabilizan como una Interacción de Marketing por dispositivo en el momento del envío. Las notificaciones de bandeja de entrada se contabilizan como una Interacción de Marketing para cada appkey a la cual se envían.

El cálculo de Interacciones de Marketing relacionadas con las notificaciones push móviles incluirá el número de notificaciones push móviles enviadas a dispositivos que han optado por suprimir las

notificaciones push móviles y el número de notificaciones push móviles enviadas a los dispositivos después de la desinstalación de la aplicación. IBM utilizará regularmente los servicios de comentarios de Apple y Google y actualizará las notificaciones push enviadas en base a las desinstalaciones. El Cliente es responsable de determinar el volumen de suscripción para las Interacciones de Marketing, lo cual incluye las notificaciones push.

8.4 Duplicate Message Send

Duplicate Message Send es una característica de suscripción adicional habilitada a nivel de organización. Un Cliente suscrito puede activar o desactivar la característica. Las direcciones de correo electrónico introducidas por el Cliente para recibir el mensaje duplicado se introducirán como direcciones CCO y no serán visibles para los destinatarios del correo electrónico del Cliente. Los destinatarios del Cliente del mensaje duplicado son intercambiables.

Si el correo electrónico duplicado no puede ser entregado a la dirección de correo electrónico CCO, IBM no podrá volver a enviar el correo electrónico duplicado.

8.5 Retención de Datos

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

Estos elementos de datos pueden ser retirados de la red y los sistemas de IBM cuando el período de retención de datos ya haya expirado y, en cualquier caso, IBM pueden destruir todas las copias de estos elementos de datos y cualquier otro dato de Clientes relacionados, 30 días después de la terminación o vencimiento de Periodo de Suscripción. Los Clientes conservarán copias de seguridad de todo el contenido proporcionado para su uso en relación con el Servicio de Cloud.

8.6 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.

8.7 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.

8.8 Instructor Led Training Setup Services

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

Si el servicio Instructor Led Training Setup Service se realiza en una instalación de IBM, el Cliente entiende y acepta que IBM tiene permiso para utilizar los recursos globales (residentes no permanentes utilizados localmente y personal de instalaciones de otras partes del mundo) para la prestación del servicio Training Setup Service.

8.8.1 Responsabilidades del Cliente

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

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