

SAP Emarsys Customer Engagement

Términos y Condiciones Adicionales

Este Acuerdo Complementario forma parte de un contrato para los Servicios Cloud de SAP formalizado entre SAP y el Cliente, y se aplica solamente a los productos de SAP Emarsys Customer Engagement a los que el Cliente se suscribe (el "Servicio Cloud"). Todos los documentos a los que se hace referencia en este Acuerdo Complementario están disponibles previa petición.

1. DEFINICIONES

- 1.1. **Contactos** son el conjunto de registros únicos de clientes, clientes potenciales, empleados, socios empresariales y constituyentes dentro del contexto del Servicio Cloud. **Registros Únicos** son cada entrada de ID independiente de clientes, clientes potenciales, empleados, socios comerciales y otros constituyentes dentro del contexto del Servicio Cloud introducida por el Cliente en los sistemas de Emarsys.
- 1.2. **Transacciones** son mensajes, trabajos o tareas procesadas por el Servicio Cloud durante un año contractual.

2. SERVICIO CLOUD

- 2.1. El Servicio Cloud requiere SAP Emarsys Customer Engagement como plataforma de marketing por correo electrónico para la interacción con el cliente (el "Núcleo").
- 2.2. Test Tenant. El Cliente puede suscribirse a un Test Tenant que se describe en la Documentación (cada uno de ellos, un "Test Tenant") únicamente para finalidades no productivas. El Test Tenant está limitado a 100 000 Contactos.

3. TARIFAS

- 3.1. **Métrica de Uso.** La Métrica de Uso para el Núcleo del Servicio Cloud son los Contactos, en bloques de 100 000 Contactos. Las suscripciones al Núcleo del Servicio Cloud incluyen derechos mensuales de correos electrónicos enviados a los clientes como parte de campañas de marketing por un importe de cinco veces el número de Contactos licenciados.
- 3.2. **Servicios Opcionales.** Se pueden añadir los siguientes servicios a una suscripción del Servicio Cloud por tarifas adicionales según los siguientes requisitos y Métricas de Uso.
 - 3.2.1. **SAP Emarsys Customer Engagement, funcionalidades de integración avanzadas.** La Métrica de Uso para las funcionalidades de integración avanzadas de SAP Emarsys Customer Engagement son los Contactos en bloques de 100 000 Contactos. SAP Emarsys Customer Engagement, funcionalidades de integración avanzadas, requiere una suscripción para la misma cantidad de Contactos que el Núcleo.
 - 3.2.2. **SAP Emarsys Customer Engagement, opción de marketing omnicanal.** La Métrica de Uso para SAP Emarsys Customer Engagement, opción de marketing omnicanal, son los Contactos en bloques de 100 000 Contactos. SAP Emarsys Customer Engagement, opción de marketing omnicanal, requiere una suscripción para la misma cantidad de Contactos que el Núcleo e incluye impresiones del canal Web de manera individualizada como la misma cantidad de Contactos que el Núcleo. Las impresiones del canal Web son impresiones Web que se utilizan para crear vistas digitales o interacciones para contenido de marketing en la pantalla del usuario final.
 - 3.2.3. **SAP Emarsys Customer Engagement, acelerador de comercio electrónico.** La Métrica de Uso para SAP Emarsys Customer Engagement, acelerador de comercio electrónico, son los Contactos en bloques de 100 000 Contactos. SAP Emarsys Customer Engagement, acelerador de comercio electrónico, requiere una suscripción para la misma cantidad de Contactos que el Núcleo.
 - 3.2.4. **SAP Emarsys Customer Engagement, acelerador de comercio electrónico, opción de tiendas offline.** La Métrica de Uso para SAP Emarsys Customer Engagement, acelerador de comercio electrónico, opción de tiendas offline, son los Contactos en bloques de 100 000 Contactos. SAP Emarsys Customer Engagement, acelerador de comercio electrónico, opción de tiendas offline, requiere una suscripción a SAP Emarsys Customer Engagement, acelerador de comercio electrónico, y tanto SAP Emarsys Customer Engagement, acelerador de comercio electrónico, opción de tiendas offline como SAP Emarsys Customer Engagement,

acelerador de comercio electrónico requieren una suscripción para el mismo número de Contactos que el Núcleo.

- 3.2.5. **SAP Emarsys Customer Engagement, acelerador de comercio electrónico, módulo de fidelidad.** La Métrica de Uso para SAP Emarsys Customer Engagement, acelerador de comercio electrónico, módulo de fidelidad, son los Contactos en bloques de 100 000 Contactos. SAP Emarsys Customer Engagement, acelerador de comercio electrónico, módulo de fidelidad, requiere una suscripción para la misma cantidad de Contactos que el Núcleo. SAP Emarsys Customer Engagement, acelerador de comercio electrónico, módulo de fidelidad, requiere una suscripción a SAP Emarsys Customer Engagement, acelerador de comercio electrónico, y tanto SAP Emarsys Customer Engagement, acelerador de comercio electrónico, módulo de fidelidad como SAP Emarsys Customer Engagement, acelerador de comercio electrónico requieren una suscripción para la misma cantidad de Contactos que el Núcleo.
- 3.2.6. **SAP Emarsys Customer Engagement, correos electrónicos adicionales.** La Métrica de Uso para SAP Emarsys Customer Engagement, correos electrónicos adicionales, son las Transacciones en bloques de 100 000 Transacciones al año. Las Transacciones para SAP Emarsys Customer Engagement, correos electrónicos adicionales, son correos electrónicos que se envían a los clientes como parte de las campañas de marketing.
- 3.2.7. **SAP Emarsys Customer Engagement, impresiones adicionales del canal Web.** La Métrica de Uso para SAP Emarsys Customer Engagement, impresiones adicionales del canal Web, son las Transacciones en bloques de 100 000 Transacciones al año. Las Transacciones para SAP Emarsys Customer Engagement, impresiones adicionales del canal Web, son impresiones Web que se utilizan para crear vistas digitales o interacciones para contenido de marketing en la pantalla del usuario final. SAP Emarsys Customer Engagement, impresiones adicionales del canal Web, requiere una suscripción a SAP Emarsys Customer Engagement, opción de marketing omnicanal.
- 3.2.8. **SAP Emarsys Customer Engagement, cuenta adicional.** Los Clientes pueden adquirir una cuenta adicional para el Servicio Cloud que da derecho a los Clientes a un tenant productivo adicional del Servicio Cloud, incluidos todos los servicios opcionales adquiridos por el Cliente (conjuntamente, el "Pedido Original"). Los derechos de suscripción del Pedido Original (es decir, derechos de correo electrónico mensuales, Contactos, impresiones del canal Web, etc.) se compartirán con el tenant productivo adicional del Servicio Cloud licenciado en virtud de SAP Emarsys Customer Engagement, cuenta adicional.

4. TÉRMINOS ADICIONALES

4.1. Tratamiento de Datos

- 4.1.1. Seguimiento. El Cliente acepta que la filial de SAP Emarsys eMarketing Systems AG y sus subsidiarias (en conjunto, "**Emarsys**") pueden realizar un seguimiento de las interacciones de los usuarios con el Servicio Cloud y de los datos relacionados con el rendimiento de las páginas en la IU de la plataforma del Servicio Cloud. Emarsys utilizará estos datos recopilados para identificar problemas a tiempo, mejorar la experiencia del usuario y facilitar y mejorar el funcionamiento del Servicio Cloud. Los datos recopilados solo se utilizarán para estos fines de desarrollo de productos.
- 4.1.2. El Cliente no debe utilizar el Servicio Cloud para procesar ninguna categoría especial de datos personales, de conformidad con el Artículo 9 del RGPD y todas las demás leyes de protección de datos aplicables.
- 4.1.3. A diferencia del Anexo de Desarrollo de Productos, SAP puede, como encargado del tratamiento del Cliente y en virtud de los términos del Contrato de Tratamiento de Datos Personales para los Servicios Cloud de SAP, y según lo indica el Cliente por el presente, anonimizar los Datos del Cliente para usar los datos anonimizados con fines de (i) desarrollo y mejora del Servicio Cloud y otros productos y servicios de SAP, SAP SE y las Filiales de SAP y (ii) evaluación comparativa, tal como se describen en este párrafo. Al utilizar los Datos del Cliente con fines de comparación, SAP, SAP SE y las Filiales de SAP agregarán los datos anónimos con otros datos anónimos, incluidos los datos de otros clientes, siempre y cuando dicha agregación omita cualquier dato que permita la identificación del Cliente, los clientes del Cliente o cualquier persona, empresa u organización ("Datos Agregados"). SAP, SAP SE y las Filiales de SAP pueden utilizar los Datos Agregados con el fin de comparar las prácticas del sector, en particular para (i) crear y poner a disposición del Cliente y de Emarsys análisis sobre el uso por parte del Cliente de los servicios del Servicio Cloud (que

Emarsys también utilizará para mejorar el Servicio Cloud), y (ii) crear y poner a disposición del público análisis de mercado, tendencias y/o uso anónimos.

4.1.4. Uso de IBM Compose como subencargado del procesamiento de datos

SAP utiliza Compose LLC (una filial de IBM, en adelante, "Compose") como subencargado del tratamiento de los datos personales del Cliente. Cualquier uso de Compose como subencargado del tratamiento de datos está sujeto a los términos del Contrato de Tratamiento de Datos Personales para los Servicios de SAP Cloud con las siguientes desviaciones:

a) Medidas técnicas y organizativas. Las medidas técnicas y organizativas (TOM, por sus siglas en inglés) principales de Compose se pueden encontrar en los Principios de Seguridad y Privacidad de Datos de IBM para los Servicios Cloud de IBM (<https://www.ibm.com/cloud/data-security>), con las siguientes desviaciones:

- El servicio de Compose no proporciona una certificación ISO 27001 anual;
- El servicio de Compose no proporciona una auditoría SOC2;
- Los datos personales se cifran cuando Compose los transmite a través de cualquier red pública;
- Los datos personales están cifrados en reposo dentro del Centro de datos Cloud de Compose;
- El servicio de Compose tiene planes de continuidad de negocio que implican copias de seguridad diarias de los datos personales para respaldar la recuperación eventual del servicio y los datos personales asociados, en caso de que se produzca un desastre; y
- El servicio de Compose actualmente no proporciona ningún cumplimiento, certificaciones, atestaciones o informes reconocidos por el sector.

b) Subencargados del tratamiento de datos utilizados por Compose. La información relativa a los subencargados del tratamiento de datos utilizados por Compose y su intercambio se puede encontrar en <https://www.compose.com/DPA-exhibit.html>.

4.2. **Google Match.** Si el Cliente integra el Servicio Cloud con Google Customer Match, el Cliente deberá cumplir las políticas de Google Customer Match, disponibles en <https://support.google.com/adspolicy/answer/6299717?hl=en>.

4.3. **Acceso desde la UE.** La opción de implementación del Acceso desde la UE no está disponible para el Servicio Cloud.