

### IBM Digital Recommendations

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

Las soluciones IBM Digital Recommendations permiten a los Clientes automatizar y optimizar el proceso de realizar recomendaciones de ofertas personalizadas. IBM da soporte a la optimización de ofertas para productos (IBM Product Recommendations) y contenido general (IBM Content Recommendations) que se ofrecen como soluciones independientes que el Cliente puede solicitar, descritas a continuación.

##### 1.1 IBM Content Recommendations

IBM Content Recommendations es una oferta de Servicio de Cloud que funciona conjuntamente con IBM Digital Analytics, que requiere una suscripción a Servicio de Cloud independiente. La oferta IBM Content Recommendations automatiza y optimiza el proceso de realizar sugerencias personalizadas de contenido sobre el sitio web del Cliente. La interfaz de usuario de IBM Content Recommendations proporciona la capacidad de determinar la estrategia de recomendación de contenido y definir reglas empresariales específicas del Cliente para cumplir las necesidades del Cliente.

##### 1.2 IBM Product Recommendations

IBM Product Recommendations es una oferta de Servicio de Cloud que funciona conjuntamente con IBM Digital Analytics, que requiere una suscripción a Servicio de Cloud independiente. La oferta IBM Product Recommendations automatiza y optimiza el proceso de realización de sugerencias de producto personalizadas en el sitio web del Cliente, en sus campañas por correo electrónico y en otros canales de marketing. La interfaz de usuario de IBM Product Recommendations proporciona la capacidad de determinar la estrategia de recomendación para cumplir las necesidades del Cliente. Un componente de gestión de reglas empresariales proporciona una interfaz de usuario para definir reglas empresariales avanzadas que pueden sustituir o ajustar las recomendaciones de producto finales realizadas por los algoritmos de afinidad de la solución. Se incluye un componente de pruebas A/B, diseñado específicamente para ejecutar pruebas de grupos A/B/C y D para determinar el impacto relativo que distintas estrategias de ofertas de recomendaciones de productos tienen en las conversiones de visitas del sitio.

##### 1.3 IBM Product Recommendations Analytics Independent

IBM Product Recommendations Analytics Independent proporciona los mismos servicios que IBM Product Recommendations, con la diferencia de que no es necesario suscribirse a IBM Digital Analytics.

#### 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 pueden superar el veinte (20) por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

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

### 3.2 Niveles de Servicio

"Recopilación de Datos Entrantes" hace referencia a la recopilación de datos entrantes a través de los elementos de proceso de datos entrantes del Servicio de Cloud.

Servicio de Cloud	Nivel de Servicio Aplicable	
	Disponibilidad de aplicación durante un Mes Contratado	Disponibilidad de Recopilación de Datos Entrantes durante un Mes Contratado
IBM Product Recommendations	S	S
IBM Content Recommendations	S	S
IBM Product Recommendations Analytics Independent	S	S

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%	12%
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 = 43.150 minutos <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 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 ("Soporte Técnico"). IBM pondrá a disposición el manual IBM Software as a Service Support Handbook, que proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. 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	<b>Impacto de negocio crítico / caída del servicio:</b> 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	<b>Impacto de negocio significativo:</b> El uso de una característica de negocio del servicio o una función del servicio está muy restringido o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborales
3	<b>Impacto de negocio menor:</b> Indica que el servicio o la función no se pueden utilizar y no significa un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborales
4	<b>Impacto de negocio mínimo:</b> Una consulta o una solicitud no técnica	En el plazo de 1 día laborable

#### 5. Información de Derechos de Tularidad y Facturación

##### 5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- a. **Compromiso:** es una unidad de medida con la que se pueden obtener los servicios. Un Compromiso consiste en servicios de formación y/o profesionales, incluidos sin limitarse a ellos, eventos de formación, análisis de negocio o eventos de servicios basados en entregas. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Compromiso.
- b. **Millón de Llamadas a Servidor (MSC):** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Llamada a Servidor son datos que se transfieren al Servicio de Cloud y se procesan en él como resultado de un evento etiquetado, iniciado por un visitante seguido para un ID de Entidad. Una Llamada a Servidor procesada para diferentes ID de Entidad se contará como una única Llamada a Servidor para cada ID de Entidad único. Un ID de Entidad separa y/o controla los derechos de acceso a datos en el Servicio de Cloud, que pueden incluir datos procesados de uno o varios sitios web del Cliente. Cada derecho de titularidad de MSC representa un Millón de Llamadas a Servidor. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes de Millón de Llamadas a

Servidor para cubrir el número de Llamadas a Servidor durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional.

Con vistas a esta oferta de Servicio de Cloud, un ID de Cliente es lo mismo que un ID de Entidad.

- c. **Unidad de Conversión de Miles de Ingresos (TRCU):** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Unidad de Conversión de Ingresos es una medida independiente de la moneda del importe de Ingresos asociado al Servicio de Cloud. Los importes de ingresos específicos de la moneda deben convertirse en ACU de acuerdo con la tabla que se encuentra en: [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Cada derecho de titularidad de TRCU representa Mil RCUs. Deben obtenerse derechos de titularidad TRCU suficientes para cubrir el número de Ingresos procesados o gestionados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional.
- d. **Ingresos por Ventas de Diez Mil USD:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Ingresos por Ventas de Diez Mil USD es el importe de ingresos generado por el Cliente a través de iniciativas online, expresado en Diez Mil Dólares de Estados Unidos (USD), según el seguimiento realizado por el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Ingresos por Ventas en USD generados durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional.
- e. **Ingresos por Ventas de Diez Mil EUR:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Ingresos por Ventas de Diez Mil EUR es el importe de ingresos generado por el Cliente a través de iniciativas online, expresado en Diez Mil Euros (EUR), según el seguimiento realizado por el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Ingresos por Ventas en EUR generados durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional.
- f. **Ingresos por Ventas de Diez Mil GBP:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Ingresos por Ventas de Diez Mil GBP es el importe de ingresos generado por el Cliente a través de iniciativas en línea, expresado en Diez Mil Libras Esterlinas del Reino Unido (GBP), según el seguimiento realizado por el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Ingresos por Ventas en GBP generados durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional.
- g. **Ingresos por Ventas de un Millón de EUR:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Ingresos por Ventas de un Millón de YEN es el importe de ingresos generado por el Cliente a través de iniciativas online, expresado en Millón de Yens japoneses (YEN), según el seguimiento realizado por el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Ingresos por Ventas en YEN generados durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional.
- h. **Ingresos por Ventas de Diez Mil CAD:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Ingresos por Ventas de Diez Mil CAD es el importe de ingresos generado por el Cliente a través de iniciativas online, expresado en Diez Mil Dólares de Canadá (CAD), según el seguimiento realizado por el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Ingresos por Ventas en CAD generados durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional.
- i. **Ingresos por Ventas de Diez Mil AUD:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Ingresos por Ventas de Diez Mil AUD es el importe de ingresos generado por el Cliente a través de iniciativas online, expresado en Diez Mil Dólares de Australia (AUD), según el seguimiento realizado por el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Ingresos por Ventas en AUD generados durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional.
- j. **Ingresos por Ventas de Diez Mil SGD:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Ingresos por Ventas de Diez Mil SGD es el importe de ingresos generado por el Cliente a través de iniciativas online, expresado en Diez Mil Dólares de Singapur (SGD), según el seguimiento realizado por el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Ingresos por Ventas en SGD generados durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional.

- k. **Ingresos por Ventas de Diez Mil BRL:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Ingresos por Ventas de Diez Mil BRL es el importe de ingresos generado por el Cliente a través de iniciativas en línea, expresado en Diez Mil Reales de Brasil (BRL), según el seguimiento realizado por el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Ingresos por Ventas en BRL generados durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional.

## 5.2 Cargos por Configuración

Los cargos de configuración se especificarán en el Documento Transaccional.

El cargo de Configuración Única de IBM Product Recommendations Analytics Independent se aplicará durante el aprovisionamiento inicial, bajo la tarifa y los plazos de facturación especificados en el Documento Transaccional.

## 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 real del Servicio de Cloud por parte del Cliente en cualquier trimestre (según el año natural que empieza el 1 de enero) supera tres (3) veces el derecho de titularidad especificado en un PoE o Documento Transaccional, se facturará al Cliente por el uso en exceso de acuerdo con las tasas aplicables que se especifican en el POE o Documento Transaccional aplicable.

## 5.5 Cargos de Servicios Remotos

Los servicios se adquieren por ID de Cliente con una medida de cargo por Compromiso y se facturan con su solicitud. Los Servicios caducan a los 90 días de su adquisición, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

### 5.5.1 IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services

Proporciona hasta 48 horas de consultoría remota, mejores prácticas, formación y configuración para la incorporación de Clientes a IBM Product Recommendations o IBM Product Recommendations Analytics Independent, según proceda.

### 5.5.2 IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services

Proporciona hasta 48 horas de consultoría remota, mejores prácticas, formación y configuración para la incorporación en IBM Content Recommendations.

### 5.5.3 IBM Digital Recommendations Optimization

Proporciona hasta 20 de consultoría remota, mejores prácticas y soporte para ayudar a optimizar la configuración y el uso para Clientes que ya han sido incorporados (o junto con la incorporación) para Clientes de IBM Product Recommendations o IBM Content Recommendations.

## 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 por meses, 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. Información Adicional**

### **7.1 IBM Product Recommendations Analytics Independent**

En la cuota de suscripción a este Servicio de Cloud se incluye lo siguiente:

- Según la evaluación de IBM, se proporcionará al Cliente un número adecuado de ID de Cliente (1-10) con el fin de que satisfaga las necesidades de recomendaciones del Cliente.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- IBM Digital Analytics Import con los módulos de importación de datos estándar (Category Definition File, Enterprise Products Report y Forecast Metrics)

### **7.2 Uso de Datos del Cliente por parte de IBM**

Los datos del Cliente pueden ser utilizados por IBM para fines de investigación, pruebas y desarrollo internos en un entorno de no producción, siempre que IBM elimine primero todo lo que pudiera revelar la identidad del Cliente o cualquier proceso comercial interno del Cliente. El Cliente puede optar por que sus datos no sean utilizados con dichas finalidades de no producción poniéndose en contacto con Soporte Técnico.

### **7.3 Aviso y Política de Privacidad**

El Cliente acepta: (i) proporcionar un enlace claro y visible a las condiciones de uso y política de privacidad del sitio web del Cliente, que incluya un enlace con la recopilación de datos y las prácticas de uso por parte de IBM y del Cliente (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>); (ii) proporcionar avisos relacionados con la colocación por parte de IBM en nombre del Cliente de cookies y beacons de gifs/web claros en los ordenadores de los visitantes, junto con una explicación de la finalidad y el uso de esta tecnología; y (iii) en la medida que lo exija la ley, obtener el consentimiento de los visitantes del sitio web antes de que el Cliente, o IBM en nombre del Cliente, coloque cookies y beacons gifs/web en los dispositivos de los visitantes del sitio web.