

IBM Commerce Insights

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. IBM Commerce Insights

IBM Commerce Insights es una solución que ayuda a los usuarios empresariales de plataformas de IBM eCommerce (WebSphere Commerce V8 o un servicio de Commerce on Cloud basado en WebSphere Commerce) a tomar decisiones mejores y más informadas basadas en datos analíticos y empresariales. Commerce Insights proporciona al usuario vistas de los datos de análisis web, datos de inventario y datos de plan de ventas en el contexto de su catálogo de tienda y sitio online. Commerce Insights permite al usuario empresarial realizar acciones directas para ejecutar sus tácticas de merchandising en su plataforma de IBM eCommerce.

IBM Commerce Insights proporciona canales de información de datos y opciones de carga de archivos de diferentes orígenes de datos, incluyendo:

- Canal de información de categoría y producto de la instancia de autoría de WebSphere Commerce o Commerce on Cloud
- Canal de información para los datos de inventario del sistema de inventario
- Carga de archivos para datos de plan de ventas para productos y categorías
- Datos de analíticas web de IBM Digital Analytics

IBM Commerce Insights incluye componentes de IBM Digital Analytics. IBM Digital Analytics es una solución que permite a los Clientes realizar un seguimiento de las visitas en la web que interactúan con el sitio web y proporciona informes e indicadores clave del rendimiento (también conocidos como KPI) basados en la recopilación de estos datos. Los datos se recopilan para el Servicio de Cloud a través de las Llamadas a Servidor. 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 Cliente. Posteriormente, el Servicio de Cloud procesa estos datos codificados para generar informes que pasan a estar disponibles a través de la interfaz de usuario de Commerce Insights para ayudar a comprender el comportamiento del visitante.

Para el servicio IBM Digital Analytics, se proporcionará al Cliente un número adecuado de ID de Cliente, no superior a 10, sin ningún cargo adicional para el Cliente. Los 10 ID de Cliente pueden ser ID independientes individuales; o, en un entorno multisitio, los 10 ID de Cliente pueden ser una combinación de ID principales globales e ID secundarios (donde los ID secundarios se resumen en un ID principal global para agregar notificación).

Los componentes de IBM Digital Analytics incluidos en IBM Commerce Insights proporcionan recopilación y retención de datos para cada ID de Cliente / sitio. Los "Datos de Informe Estándar" incluyen informes de prácticas recomendadas generados a partir de datos sin procesar que se procesan automáticamente cada noche sin la configuración del Cliente. El Servicio de Cloud almacenará los informes estándar del Cliente durante veintisiete (27) meses de despliegue.

El Cliente puede optar por utilizar IBM Digital Analytics Digital Data Exchange para etiquetar el sitio. Digital Data Exchange es una solución que aporta a los Clientes una única interfaz para la configuración y el despliegue de etiquetas de páginas móviles y sitios web. Digital Data Exchange permite a los Clientes gestionar etiquetas de IBM y de Business Partners de IBM para desplegarlas en un sitio móvil o web del Cliente. La interfaz de usuario de Digital Data Exchange proporciona control directo sobre el proceso de etiquetado, dando a los usuarios la capacidad de definir etiquetas de página y grupos de páginas en base a un conjunto de reglas para determinar la ejecución de etiquetas. Los Clientes de Digital Data Exchange pueden gestionar el despliegue actual y anterior de las etiquetas de IBM, de Business Partners de IBM y código de propiedad o Javascript personalizado para diversos entornos.

1.1 Complementos Opcionales

IBM Commerce Insights for Watson Analytics es una solución de complemento opcional que permite a los usuarios empresariales tener datos fácilmente disponibles y coherentes para profundizar en ellos y visualizarlos utilizando IBM Watson Analytics. Commerce Insights for Watson Analytics transforma los datos de análisis web procedentes de IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service y automatiza la carga de datos en el servicio IBM Watson Analytics del Cliente en representación del Cliente.

IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service proporciona una configuración de canal de información de datos y un módulo de activación para permitir al Cliente especificar y planificar directamente una exportación de datos diaria que incluya los datos sin formato del Cliente disponibles en el Servicio de Cloud. El material entregable de exportación de datos consta de varios archivos (seleccionados por el Cliente) de un formato definido que contienen información específica sobre la visualización de páginas y productos, tienda, pedido, registro y otras actividades de seguimiento de cada visitante en el día anterior. Se proporciona el uso de la interfaz de usuario de IBM Digital Analytics Import para la configuración del módulo de importación Digital Data Feed.

La suscripción de IBM Watson Analytics Personal Edition o IBM Watson Analytics Professional Edition puede adquirirse por separado.

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 productivos.

3.1 Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de 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 productivo para el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento 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 pueden superar el 10 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)
<99,9%	2%
< 99,0%	5%

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
< 95,0%	10%

* 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: 500 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días - 500 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.700 minutos <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minutos en total	= 5% de crédito de Disponibilidad para 98,8% de disponibilidad durante el Mes Contratado
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

4. Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud se proporciona por correo electrónico, teléfono y un sistema de creación de tickets online. 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	Impacto de negocio crítico / caída del servicio: La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno productivo e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	En el plazo de una hora
2	Impacto de negocio significativo: El uso de 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 laborables
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborables
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

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

- a. **Usuario Activo:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Usuario Activo es una única persona que ha accedido al Servicio de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Activos que han accedido al Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (PoE) o el Documento Transaccional del Cliente.
A los efectos de este Servicio de Cloud, en los casos en que se aprovisiona más de una instancia de inquilino de Servicio de Cloud, se requieren derechos de titularidad de Usuario Activo independientes para cada instancia de inquilino de Servicio de Cloud.
- b. **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 Documento de Titularidad (POE) del Cliente o en el Documento Transaccional.

5.2 Cargo Mensual Parcial

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

5.3 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.

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.