

Descripción del Servicio

IBM Watson Commerce Insights

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicio de Cloud

IBM Watson Commerce Insights es una solución que permite a los Clientes tomar decisiones mejores y más informadas a partir de datos analíticos y empresariales con información clave para usuarios empresariales en las áreas de merchandising online y omnicanal.

Watson Commerce Insights puede integrarse a las siguientes plataformas y orígenes de datos eCommerce para proporcionar información.

Las plataformas pueden ser:

- IBM Digital Commerce or IBM WebSphere Commerce V7 Feature Pack 3 o posterior
- Plataformas de Comercio electrónico de terceros: requiere integración adicional.

Los orígenes de datos incluyen:

- Información de productos y categorías de IBM Digital Commerce o IBM WebSphere Commerce u otros orígenes de comercio electrónico
- Datos de analíticas web de IBM Digital Analytics, Google Analytics o Adobe Analytics
- Datos de inventario del sistema de inventario
- Datos de coste del origen de coste
- Datos de plan de ventas para productos y categorías

Además, el Servicio de Cloud permite la ingesta de Líneas de Pedido de pedidos transaccionales completados desde los orígenes transaccionales utilizados en la empresa del Cliente (Datos de Pedidos Omnicanal), hasta el máximo mensual especificado más abajo para cada oferta. Para la ingesta de Datos de Pedidos Omnicanal sobre los máximos de Línea de Pedido, es necesario adquirir el complemento IBM Watson Commerce Insights Hundred Order Lines, que se describe a continuación.

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

1.1.1 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Monitor

Este Servicio de Cloud proporciona las características siguientes:

- a. Vistas empresariales omnicanal de temporada
- b. Analíticas en contexto sobre el funcionamiento del usuario empresarial (por ejemplo, la vista de almacén de eCommerce)
- c. Orígenes de datos preconfigurados
- d. Ayudas empresariales, como vistas prácticas de comparaciones (previas y previstas) y vistas de clasificaciones
- e. Acciones automatizadas, como las condiciones de secuenciación de categorías
- f. Límite de Datos de Pedidos Omnicanal: 2,5 Millones de Líneas de Pedido al mes

1.1.2 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Learn

Este Servicio de Cloud proporciona las características siguientes:

- a. Todas las prestaciones de Watson Commerce Insights Monitor
- b. Notificaciones que identifican condiciones empresariales anómalas (ingresos, márgenes) a las que se debe prestar atención e indican la evidencia de soporte y las acciones recomendadas.
- c. Límite de Datos de Pedidos Omnicanal: 12,5 Millones de Líneas de Pedido al mes

1.2 Servicios Opcionales

Los siguientes complementos pueden adquirirse con IBM Watson Commerce Insights Monitor o IBM Watson Commerce Insights Learn.

1.2.1 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Hundred Thousand Order Lines

Cada derecho de titularidad de este complemento permite la ingesta de cien mil Líneas de Pedido adicionales al mes de Datos de Pedidos Omnicanal sobre el máximo indicado anteriormente en la oferta correspondiente.

1.2.2 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Analyzer

El complemento Watson Commerce Insights Analyzer incluye capacidad de acceso y uso de IBM Watson Analytics Professional y proporciona carga automatizada de datos de analíticas web del Cliente desde el Servicio de Cloud a Watson Analytics Professional (los Datos de Análisis Cargados).

Watson Analytics Professional es un entorno multiusuario que incluye todas las prestaciones siguientes:

- a. Cargar datos de archivos .xls, .xlsx, .csv, Servicios de Cloud soportados o sistemas de gestión de BD relacionales (RBDMS) soportados que contengan no más de 10.000.000 de filas y 500 columnas.
- b. Almacenamiento total de 100 GB.
- c. Single Tenant, donde el almacenamiento de datos incluye los archivos fuente cargados en el entorno cloud y el contenido creado dentro de la aplicación.
- d. Conexión a IBM Cognos Analytics Reports
- e. Exportar a formato de archivo PPT.
- f. Infografía
- g. Plantillas
- h. Conexiones con: DropBox, Box y Microsoft OneDrive

Watson Analytics Professional se puede usar como soporte solo del Servicio de Cloud y su uso queda restringido únicamente a los Datos de Análisis Cargados y otros datos del Cliente añadidos desde Analytics Exchange que amplían los Datos de Análisis Cargados. Además, la utilización de Watson Analytics Professional como soporte del Servicio de Cloud con este complemento Watson Commerce Insights Analyzer excluye el acceso y uso de Contenido de Twitter, el cual está prohibido.

1.2.3 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Analyzer Storage 50 Gigabyte

Disponible como complemento para una suscripción mensual de IBM Watson Commerce Insights Analyzer, cada derecho de titularidad de este Servicio de Cloud proporciona 50 GB adicionales de almacenamiento de contenido, sobre el máximo de 100 GB permitido por los términos de la oferta IBM Watson Analytics Professional.

1.3 Servicios de Aceleración

1.3.1 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Readiness Planning Service

Este servicio de configuración proporciona hasta 8 horas de consultoría remota para las actividades de inicio relacionadas con la creación de un plan de implantación empresarial y técnica para IBM Watson Commerce Insights. IBM revisará con el Cliente las características de IBM Watson Commerce Insights y las posibles integraciones de datos disponibles. IBM ayudará al Cliente a crear un plan de proyecto de ejecución que puede distribuirse en varias actualizaciones de sitios a lo largo del tiempo. El plan de implantación puede abarcar integraciones de datos, visualizaciones de datos en herramientas empresariales, visualizaciones de datos en la experiencia del Cliente y realización de acciones en la plataforma conectada de comercio electrónico, según corresponda y sea posible en el entorno del Cliente.

La adquisición de este servicio de configuración implica un cargo adicional y es obligatorio con una compra del Servicio de Cloud. Este servicio de configuración prestado remotamente se compra por cada Compromiso según se especifica en el Documento Transaccional del Cliente. Con independencia de si se han utilizado todas las horas, se considerará que se ha completado el servicio con la entrega y revisión de una copia software del plan de implantación con el Cliente.

1.3.2 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Technical Deployment Assistance

Este servicio de configuración opcional proporciona hasta 40 horas de consultoría remota para las actividades de inicio relacionadas con la ejecución de un plan de implantación técnica para IBM Watson Commerce Insights. Se proporcionará orientación al Cliente en la ejecución del plan de implantación general con la asignación de tareas al Cliente, al Integrador de Sistemas (si el Cliente dispone de uno) y a IBM. En cuanto al trabajo que desempeña IBM, se transferirá conocimiento al Cliente, o al Integrador de Sistemas (si el Cliente dispone de uno), de forma que el Cliente pueda mantener y actualizar cambios en el futuro según corresponda. IBM no garantiza que el número de horas original adquirido sea suficiente para la ejecución del plan de implantación.

Este servicio de configuración prestado remotamente se compra por cada Compromiso según se especifica en el Documento Transaccional del Cliente. Con independencia de si se han utilizado todas las horas, se considerará que se ha completado el servicio con la prestación de las tareas técnicas asignadas y planeadas conjuntamente en el número de horas contratadas.

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica siempre que el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) resulte de aplicación a los datos personales incluidos en el Contenido.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=F941B2C058B711E5AAA084C1D9D5D44>

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente acuerdo de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Cargos

4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Un Usuario Autorizado es un usuario exclusivo a quien se ha concedido acceso a los Servicios de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) mediante cualquier método.
- Un Compromiso es un servicio profesional o de formación relacionado con los Servicios de Cloud.
- Un Gigabyte (GB) se define como 2 a la 30.^a potencia bytes de datos tratados por, utilizados, almacenados o configurados en los Servicios de Cloud.
- Líneas de Pedido es una línea de artículos en un pedido gestionado o procesado por los Servicios de Cloud.

5. Términos Adicionales

Para los Acuerdos de Servicio de Cloud (o acuerdos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Uso Autorizado de Cuentas de Prueba

Bajo petición, y previo acuerdo con IBM, IBM puede ofrecer al Cliente acceso a una instancia independiente del Servicio de Cloud para actividades de desarrollo de preproducción y pruebas (una "Cuenta de Prueba"). Una Cuenta de Prueba se proporciona bajo las condiciones siguientes.

Los Clientes del Servicio de Cloud pueden solicitar una (1) Cuenta de Prueba del Servicio de Cloud para probar las integraciones con los sitios eCommerce del Cliente antes de poner en marcha la producción. El Cliente solo puede utilizar la Cuenta de Prueba para actividades de desarrollo y pruebas (incluidas y limitadas a las pruebas funcionales y/o de integración) y no puede utilizar la Cuenta de Prueba en actividades productivas. El uso de la Cuenta de Prueba está limitado a tres Usuarios Autorizados como máximo sin ningún cargo adicional.

IBM proporciona la Cuenta de Prueba sin ningún tipo de obligación de soporte y "TAL CUAL", SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI IMPLÍCITA NI EXPLÍCITA, INCLUIDAS, PERO SIN LIMITARSE A, LA GARANTÍA DE TÍTULO, LA GARANTÍA DE NO INFRACCIÓN DE DERECHOS DE TERCEROS O LIBRE DE INTERFERENCIAS Y LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UNA FINALIDAD DETERMINADA. El Cliente debe tomar precauciones para evitar la posible pérdida de datos por no poder seguir utilizando Cuenta de Prueba.

6. Sustitución de Condiciones

6.1 Uso de Datos

Lo siguiente prevalece sobre cualquier disposición en contra en el apartado Contenido y Protección de Datos de las condiciones básicas del Servicio de Cloud entre las partes: IBM no utilizará ni revelará los resultados que surjan del uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente que sean exclusivos del Contenido (Insights) del Cliente o que de otro modo identifiquen al Cliente. IBM, no obstante, puede utilizar Contenido y otras informaciones (excepto para Insights) derivadas del Contenido en el aprovisionamiento del Servicio de Cloud, tras eliminar los identificadores personales; de este modo, los datos personales ya no podrán atribuirse a una persona individual sin el uso de información adicional. IBM utilizará estos datos para fines de investigación, prueba y desarrollo de ofertas.