

IBM Customer Experience Analytics

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la parte contratante, 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

1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition ("Basics Edition") está diseñado para que los profesionales de aplicaciones móviles implementen personalmente las capacidades de comportamiento y usabilidad de las características básicas de los dispositivos de Customer Experience Analytics con varias orientaciones. Esta versión, disponible como suscripción mensual, incluye lo siguiente:

- Un máximo de 100.000 Eventos CX
- Derechos de titularidad para un máximo de cinco (5) usuarios autorizados
- Doce (12) meses de retención de datos de informes de comportamiento
- Dos (2) días de retención de reproducciones de sesiones
- Treinta (30) días de retención de datos de usabilidad
- Autorización para acceder a un foro de Soporte

1.1.1 Disponibilidad del Centro de Datos de IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition

El centro de datos de Basics Edition se encuentra dentro de la Unión Europea. Si el Cliente desea cambiar los centros de datos de Basics Edition (una vez disponibles), el Cliente debe adquirir un nuevo derecho de titularidad y es el único responsable de migrar su configuración. Los datos de Basics Edition no se pueden migrar entre centros de datos.

1.1.2 Exclusiones de Basics Edition

La suscripción para IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition excluye los siguientes recursos y servicios:

- Acuerdo de Nivel de Servicio (se hace referencia al mismo en 3. Acuerdo de Nivel de Servicio)
- Soporte Técnico (se hace referencia al mismo en 4. Soporte Técnico)
- Cargos por uso en exceso, configuración y mes parcial (se hace referencia a los mismos en 5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación)

1.2 IBM Customer Experience Analytics Standard

IBM Customer Experience Analytics Standard ("Standard Edition") es una solución que permite al Cliente visualizar los recorridos omnicanal que sus visitantes realizan a través de dispositivos, canales y puntos de contacto. El Servicio de Cloud se compone de tres prestaciones principales:

- La analítica digital 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 basados en la recopilación de estos datos. Los datos se recopilan para el Servicio de Cloud como resultado de un evento etiquetado, iniciado por un visitante seguido para un ID de Entidad. Posteriormente, el Servicio de Cloud procesa estos datos codificados para generar informes que pasan a estar disponibles a través de la interfaz de usuario del Servicio de Cloud para ayudar a comprender el comportamiento de la visita.
- La analítica de comportamiento y usabilidad ayuda a los Clientes a comprender y mejorar la experiencia de sus visitantes mediante el análisis de los problemas de comportamiento y usabilidad a partir de datos que incluye interacciones de las aplicaciones, información del dispositivo y contenido del usuario que se captura y se envía al Servicio de Cloud.

- La analítica de viaje recoge datos de eventos en análisis digital, análisis de comportamiento y análisis de usabilidad. Se accede a estos eventos a través de las API de IBM Universal Behavior Exchange. Pueden utilizarse otros eventos externos al Servicio de Cloud para los informes una vez que el Cliente ha conectado datos en IBM Universal Behavior Exchange. La analítica de viaje procesa los datos de los eventos y la audiencia recibidos de IBM Universal Behavior Exchange para generar dashboards, vistas e informes de viaje del Servicio de Cloud.

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

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud
- Derechos de titularidad de retención de datos de 800 días de datos de informes de analítica web, 460 días de datos de informes de comportamiento, 7 días de reproducción de sesiones y 30 días de datos de usabilidad.

1.2.1 Qué se incluye en las cuotas de suscripción al Servicio de Cloud

- Según la evaluación de IBM, se proporcionará al Cliente 50 ID de Cliente con el fin de que satisfaga las necesidades de análisis digital. Cualquier ID de Cliente adicional que supere el número 50 estará sujeto a una tarifa adicional.
- Un conjunto de informes de análisis digital que pueden adaptarse a cinco verticales de sector distintas: Contenido, Contenido/Comercio, Servicios Financieros, Viajes o Distribución. Estos informes pueden personalizarse todavía más en vistas que son variaciones de los informes que se incluyen en el producto. El Cliente puede crear informes ad hoc para crear informes nuevos a partir de los datos de análisis digital recopilados.
- Cuatro (4) ventanas de atribución de marketing conservadoras por ID de Cliente. El Cliente puede ajustar la configuración (la duración de la ventana y la lógica de atribución) para tres (3) de las ventanas, aunque una (1) tenga una configuración fija de duración de un (1) día y una lógica de atribución de último clic.
- IBM Digital Analytics Benchmark, según corresponda, por ID de Cliente.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange, según corresponda, por ID de Cliente.
- IBM Digital Analytics Import, según corresponda, con los módulos de importación de datos estándar de Category Definition File, Enterprise Products Report y Forecast Metrics.
- IBM Digital Analytics Export, según corresponda, por ID de Cliente.
- IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support, según sea aplicable por ID de Cliente. Podrán ser aplicables tarifas de migración.
- Los "Datos de Informe" almacenados por ID de Cliente incluyen informes estándar y dashboards e informes especificados ad hoc que el Servicio de Cloud procesará. El Servicio de Cloud almacenará los informes de Explore del Cliente durante veintisiete (27) meses de despliegue. La eliminación de este informe también afectará a las vistas de informes personalizados. Nota: Los datos de las Métricas de Línea Superior y los segmentos aplicados a las Métricas de Línea Superior se conservarán durante el plazo del Período de Suscripción.

1.2.2 ID de Cliente de Prueba de IBM Customer Experience Analytics para la función de análisis digital

ID de Cliente de Prueba de IBM Customer Experience Analytics para la función de análisis digital: se proporcionará al Cliente un (1) ID de Cliente para pruebas en un entorno no productivo (al cual se hace referencia como ID de Cliente de Prueba). El Cliente puede solicitar ID de Cliente de Prueba adicionales, hasta un total de diez (10) por Cliente, poniéndose en contacto con el servicio de Soporte Técnico en la dirección cm_support@us.ibm.com. Los ID de Cliente de Prueba están limitados a 100.000 Llamadas a Servidor cada día. IBM puede dejar de recopilar datos de un ID de Cliente de Prueba inmediatamente si se reciben más de 100.000 Llamadas a Servidor en un mismo día. Dado que los ID de Cliente de Prueba están pensados únicamente para pruebas, las características habilitadas son limitadas, y los datos recopilados y procesados para estos ID se conservarán durante un máximo de cinco (5) semanas. El Cliente puede acceder a informes de datos por ID de Cliente de Prueba a través de IBM Customer Experience Analytics. Los datos de registro de los visitantes no están disponibles en los informes de ID de Cliente de Prueba. Los informes de prueba se desactivan y todos los datos de prueba se suprimen en caso de producirse cualquiera de las siguientes situaciones: (a) no hay registros de usuario en el ID de Cliente de Prueba durante treinta (30) días consecutivos o (b) no se envían datos al ID de Cliente de

Prueba durante treinta (30) días consecutivos. Después de seis (6) meses consecutivos de inactividad, un ID de Cliente de Prueba se eliminará por completo.

Los suscriptores de IBM Digital Analytics cuyo Período de Suscripción inmediatamente anterior estuviera bajo IBM Digital Analytics SD tendrán acceso continuado a las características estándar de IBM Digital Analytics disponibles en IBM Digital Analytics SD hasta que se produzca una de las situaciones siguientes: (a) el vencimiento o terminación de la suscripción a IBM Customer Experience Analytics por parte del Cliente, o (b) la retirada del mercado de la oferta IBM Digital Analytics por parte de IBM. Este acceso continuado se realizará a través de la interfaz de usuario existente de IBM Digital Analytics. Los Clientes con derechos de titularidad actuales de suscripción a Explore Report Credits, Digital Analytics Report Segments o Attribution Windows adicionales a través de partes de servicios complementarios explícitos tendrán acceso continuado a dichas características con el mismo nivel de titularidad hasta que se produzca una de las situaciones siguientes: (a) el vencimiento o terminación de la suscripción a IBM Customer Experience Analytics por parte del Cliente, o (b) la retirada del mercado de la oferta IBM Digital Analytics por parte de IBM. En concreto, los Report Segments y Attribution Windows adicionales permanecerán accesibles desde la interfaz de usuario de IBM Digital Analytics y los Clientes podrán crear informes definidos por el usuario sin restricciones desde la interfaz de usuario IBM Customer Experience Analytics.

Los servicios complementarios de Digital Analytics con licencia previa (por ejemplo, Digital Recommendations, LIVEmail, Digital Data Feed, etc.) que el Cliente elige conservar en su renovación del contrato de Customer Experience Analytics permanecerán como derechos de titularidad independientes, pero no sufrirán ninguna interrupción y no necesitarán cambios en la implementación.

IBM Universal Behavior Exchange es un requisito previo técnico para IBM Customer Experience Analytics. Los usuarios nuevos pueden registrarse para el acceso a través del formulario de registro online: <https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>.

1.3 Dispositivos Opcionales

1.3.1 IBM Customer Experience Analytics Session Replay Data Retention Extension

Session Replay Data Retention Extension proporciona al Cliente la opción de conservar ciertos elementos de datos almacenados durante un período de tiempo ampliado. Session Replay Data Retention Extension está disponible en los siguientes incrementos, agregados a la retención básica de datos de reproducción de sesiones de 7 días de IBM Customer Experience Analytics:

- 7 días adicionales
- 14 días adicionales
- 21 días adicionales
- 49 días adicionales
- 77 días adicionales
- 105 días adicionales

1.3.2 IBM Digital Analytics Suite

La suscripción a IBM Digital Analytics Suite incluye acceso a IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed e IBM Multichannel Analytics.

a. IBM LIVEmail

Una solución que permite a los Clientes crear segmentos de visitas y enviar estos segmentos a una lista de Proveedores de Servicios de Correo Electrónico (ESP) certificados para ejecutar campañas por correo electrónico.

b. IBM Digital Analytics Lifecycle

Una solución que permite a los Clientes ejecutar informes que evalúan si las Visitas del sitio han logrado objetivos de compromiso claves del sitio a lo largo de un amplio período (hasta 400 días).

c. IBM Digital Data Feed

Este servicio proporciona un módulo de configuración y activación de canal de información desplegado en la aplicación IBM Digital Analytics Export. Este servicio permite al Cliente especificar y programar 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 en la interfaz de usuario de IBM Digital Analytics

Export) 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.

d. **IBM Digital Analytics Multichannel**

Este servicio proporciona tres (3) soluciones de importación de datos adicionales, como se indica continuación:

- Importación Multicanal
- Importación de Campos de Registro de Visitas
- Importación de Extensiones de Datos. El número de importaciones de Extensiones de Datos autorizado por ID de Cliente se especifica en el POE (Documento de titularidad) del Cliente o en el Documento Transaccional.

1.4 Servicios Continuados

1.4.1 IBM Customer Experience Analytics AVP One-Point Ongoing Service

Customer Experience Analytics AVP One-Point Ongoing Service es un servicio de suscripción prestado de forma remota que ofrece 10 horas al mes de servicios de soporte personalizado en cada habilitación. Proporciona un servicio de soporte personalizado con una única persona de contacto de perfil técnico que ofrece asistencia sobre Customer Experience Analytics. Las horas no utilizadas no se renuevan de mes a mes. Este servicio finalizará cuando termine la suscripción a Customer Experience 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 <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> 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.

Este Servicio de Cloud puede utilizarse para procesar contenido que contenga datos personales si el Cliente, como responsable del tratamiento de datos, determina que las medidas de seguridad técnicas y organizativas son apropiadas para los riesgos presentados por el procesamiento y la naturaleza de los datos a proteger. El Cliente reconoce que este Servicio de Cloud no ofrece dispositivos para la protección de datos personales sensibles o datos sujetos a requisitos regulatorios adicionales. El Cliente acepta que IBM no tiene conocimiento de los tipos de datos que se han incluido en el contenido y no puede hacer una evaluación de la idoneidad de los Servicios de Cloud o las protecciones de seguridad que están en vigor.

2.1 Características y Responsabilidades de Seguridad

El Servicio de Cloud implementa las características de seguridad siguientes:

- Cifrado de datos en tránsito desde el navegador o dispositivo móvil del usuario al Servicio de Cloud.
- Cifrado de datos en reposo en el Servicio de Cloud.
- El Cliente puede bloquear los datos personales o los datos confidenciales en el punto de captura en el navegador o en la aplicación.
- El Cliente puede aplicar bloqueos o enmascaramientos en el lado del servidor dentro de IBM Customer Experience Analytics.
- Reglas de contraseñas corporativas seguras.
- Cifrado de datos de exportación en movimiento desde el Servicio de Cloud a una ubicación especificada por el Cliente.
- El Cliente puede impedir la captura y almacenamiento de datos personales o datos confidenciales en el Servicio de Cloud.
- El Servicio de Cloud puede impedir que determinados puntos de datos personales, como la dirección IP personal, sean visibles.

El Servicio de Cloud encripta el contenido durante la transmisión de datos entre la red de IBM e IBM Customer Experience Analytics. El Servicio de Cloud no encripta el contenido cuando está en reposo, a la espera de transmitir datos.

Este Servicio de Cloud está incluido en la certificación Privacy Shield de IBM y se aplica cuando el Cliente opta por alojar el Servicio de Cloud en un centro de datos ubicado en los Estados Unidos, y está sujeto a la Política de Privacy Shield de IBM, disponible en http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

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 que existe un impacto empresarial crítico y el Servicio de Cloud no está disponible. 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 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 programado 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%
< 98%	5%
< 97%	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 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	
= 42.700 minutos	=2% de crédito de Disponibilidad para un 98,8% de disponibilidad durante el mes contratado
<hr/>	
43.200 minutos en total	

4. Soporte Técnico

El soporte técnico para el Servicio de Cloud se proporciona por correo electrónico, un sistema de soporte en línea, teléfono, chat y un sistema informes de problemas en línea. 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 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 un dispositivo 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 se vende bajo una de las siguientes métricas de cargo según se especifica en el Documento Transaccional:

- a. **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 tengan lugar durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o el Documento Transaccional del Cliente.

Para los fines de este Servicio de Cloud, un Evento es un Evento de Experiencia del Cliente (Evento CX). Los Eventos CX son eventos observados en un momento determinado asociados con un Cliente, y actúan como una medida de unificación para el Servicio de Cloud. Pueden ser considerados como hechos asociados con un valor de dimensión temporal que define el "cuándo" de su ocurrencia (por lo general en una fecha mínima, si no en la indicación de fecha y hora). Hay tres tipos de Eventos CX para Standard Edition: un Evento de Viaje, un Evento de Comportamiento o un Evento Digital.

- (1) Un Evento de Viaje es un evento o una interacción de marketing que se recibe a través de las API directamente en el Servicio de Cloud que está asociado con un ID de Entidad, una indicación de fecha y hora o un nombre/descripción exclusivo. Un Millón de Eventos CX equivale a cuatro Millones de Eventos de Viaje.
- (2) Un Evento de Comportamiento es una interacción digital con una aplicación capturada por el Servicio de Cloud, ya sea a nivel de red (por ejemplo, un par de petición y respuesta ["Hit"])

por HTTP o HTTPS) o de otra manera. Un Millón de Eventos CX equivale a un Millón de Eventos de Comportamiento.

- (3) Un Evento Digital se define como una Llamada a Servidor. Millón de Llamadas a Servidor (MSCs) 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. Un Millón de Eventos CX equivale a cinco Millones de Eventos Digitales.

Deben adquirirse suficientes millones de Eventos CX para cubrir el número de eventos procesados durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (PoE) o Documento Transaccional del Cliente.

Un Evento CX para Basics Edition es una interacción digital con una aplicación capturada por el Servicio de Cloud, ya sea a nivel de red (por ejemplo, un par de petición y respuesta ["Hit"] por HTTP o HTTPS) o de otra manera.

- b. **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.

5.2 Cargos de Configuración

Se aplica un cargo único de configuración inicial con la tarifa y las condiciones de facturación que se especifican 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 de un Cliente del Servicio de Cloud durante su período de suscripción anual supera doce (12) veces el derecho de titularidad especificado en un POE o en un Documento Transaccional, se facturará al Cliente por el uso en exceso de acuerdo con las tasas aplicables especificadas en el Documento de Titularidad o en el Documento Transaccional aplicable.

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. Términos adicionales

7.1 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor al Servicio de Cloud en una publicidad o un comunicado de marketing.

7.2 Retención de Datos

Deberán estar disponibles algunos elementos de datos específicos del Servicio de Cloud dentro del Servicio de Cloud, del modo siguiente: datos de informes de analítica web de 800 días; datos de informes de comportamiento de 460 días; datos de reproducción de sesiones de 7 días; y datos de analíticas de usabilidad de 30 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 Cliente relacionado, 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.

7.3 Enlaces con Sitios web de Terceros u Otros Servicios

Si el Cliente o un Usuario de Servicio de Cloud transmite contenido a un sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con el Servicio de Cloud o puesto a disposición por éste, el Cliente y el Usuario de IBM permitirán a IBM habilitar la transmisión de contenido; sin embargo, dicha interacción se llevará a cabo únicamente entre el Cliente y el sitio web o servicio del tercero. IBM no ofrece ninguna garantía ni manifestación sobre los servicios o sitios de terceros, y no se responsabilizará de ellos.

7.4 Workshop IBM Digital Analytics Benchmark

IBM Digital Analytics Benchmark Service - Aunque Benchmark Services es parte estándar del Servicio de Cloud, la participación es opcional. El Cliente puede elegir no participar poniéndose en contacto con el servicio de Soporte Técnico en la dirección cm_support@us.ibm.com. El Cliente entiende que para que IBM suministre algún servicio de Benchmarking Services, IBM debe preparar, acceder, procesar y analizar los Datos de Resumen relativos a Clientes de IBM, y debe utilizar estos datos del Cliente para rellenar los Datos Agregados usados en cada servicio de IBM Benchmarking Service. IBM no revelará a ningún tercero ni publicará ningún dato de resumen del Cliente de forma que se pueda identificar el Cliente o sus marcas o marcas registradas, o visitantes. Según lo mencionado anteriormente, en relación con el suministro de IBM Benchmarking Services, no hay nada en este Acuerdo que limite a IBM de: (i) añadir Datos de Resumen del Cliente en los datos de otro Cliente para crear un conjunto de Datos Agregados, usando los Datos de Resumen del Cliente para acceder a o analizar Datos Agregados, o revelar o utilizar tales Datos Agregados; o (ii) utilizar los Datos de Resumen del Cliente para proporcionar servicios al Cliente y habilitarle para que participe en el servicio de IBM Benchmarking Service. En ningún caso se revelarán los Datos de Resumen del Cliente, salvo si el Cliente lo aprueba previamente por escrito. El Cliente no podrá, sin el consentimiento previo por escrito de IBM, distribuir ni proporcionar acceso a ningún informe de IBM Benchmarking o su contenido, o a Datos de Resumen o Agregados suministrados por el Cliente a terceros, salvo en el caso de que asesores y contratistas puedan retenerlos en relación con el uso de los Servicios por parte del Cliente; en todos los casos está sujeto a un acuerdo de confidencialidad similar a la cláusula de confidencialidad del Acuerdo. Los informes de IBM Benchmarking y su contenido, así como los Datos Agregados son propiedad de IBM y se consideran Información Confidencial de IBM, tal como se establece en la cláusula de confidencialidad del Acuerdo. El Cliente puede suministrar a sus empleados y consultores copias de los informes de IBM Benchmarking Service y acceso a los mismos, siempre que se advierta a esas personas sobre la obligación de no distribuir dicho informe o su contenido a terceros.

- a. Los "Datos de Resumen" se deberán definir como métricas de indicadores clave de rendimiento de un solo Cliente de IBM.
- b. Los "Datos Agregados" se definen como todos los Datos de Resumen de los Clientes de IBM que participan en un servicio de IBM Benchmarking Service, incluidos los Subverticales.
- c. Un "Subvertical" se define como un grupo de no menos de cuatro (4) Clientes que participan en un servicio de IBM Benchmarking Service, en que cada miembro de cada Subvertical se dedica a un campo similar de negocio según los productos vendidos y mercados de destino (por ejemplo, ropa, joyería, material de oficina, etc.).