

Descripción del Servicio

IBM Watson Customer Experience Analytics

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 Customer Experience Analytics* captura, gestiona y analiza los datos del Cliente para proporcionar información sobre la experiencia y el viaje del Cliente digital a lo largo de todo el ciclo de vida del Cliente. IBM Watson Customer Experience Analytics incluye las siguientes versiones basadas en soluciones y los siguientes servicios:

- IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

*Las referencias a IBM Watson Customer Experience Analytics sin un identificador de versión se aplican a todas las versiones.

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

1.1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition, disponible como suscripción mensual, incluye lo siguiente:

- **Análítica digital:** gestione el marketing digital con dashboards y benchmarks de análisis web y móvil, calcule el retorno de la inversión para cada canal de marketing, realice análisis ad hoc sobre propiedades digitales y utilice la actividad de los visitantes para informar y desarrollar planes de marketing específicos.
- **Informes de analíticas digitales** 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 listos para usar. El Cliente puede crear informes ad hoc para crear informes nuevos a partir de los datos de análisis digital recopilados.
- **Análítica de viaje:** visualice los viajes del Cliente a través de dispositivos, canales y puntos de contacto.
- **Búsqueda y reproducción de sesiones:** vea las sesiones móviles y web capturadas para comprender y resolver las dificultades de los clientes y los problemas de aplicación.

En las cuotas de suscripción a esta oferta de Servicio de Cloud se incluye lo siguiente:

- a. Según la evaluación de IBM, se proporcionará al Cliente hasta cincuenta (50) ID de Cliente con el fin de que satisfaga las necesidades de análisis digital. Cualquier ID de Cliente adicional que supere el número cincuenta (50) estará sujeto a una tarifa adicional.
- b. En la cuota de suscripción se incluyen 50 Usuarios Autorizados. Los Usuarios Adicionales de Behavioral Analytics pueden adquirirse para cada Usuario Autorizado adicional necesario por encima de los 50 Usuarios incluidos.
Un Usuario Autorizado es una persona exclusiva con acceso 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.
- c. La prestación de analíticas de viaje no tiene ninguna limitación en relación con el número de usuarios.
- d. 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.

- e. IBM Digital Analytics Benchmark, según corresponda, por ID de Cliente.
- f. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange, según corresponda, por ID de Cliente.
- g. IBM Digital Analytics Export, según proceda, por ID de Cliente.
- h. IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support, según sea aplicable por ID de Cliente. Podrán ser aplicables tarifas de migración.
- i. Los "Datos de Informe" almacenados por ID de Cliente incluyen informes estándar y dashboards e informes especificados ad hoc que los Servicios de Cloud tratarán. El Servicio de Cloud debe almacenar los Informes de Ad-hoc del Cliente durante 800 días a partir de la fecha final del periodo de notificación de informes definido en el informe. 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.
- j. Ochocientos (800) días en total de datos de informes de análisis digital.
- k. Dos (2) días en total de retención de datos de reproducciones de sesiones
- l. Almacenamiento de todos los datos de IBM Universal Behavior Exchange (UBX) enviados a Watson Customer Experience Analytics durante 800 días.
- m. Los Informes de Journey analytics se almacenan durante 800 días a partir de la fecha final del periodo de notificación de informes definido en el informe.
- ID de Cliente de Prueba de IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition para la función de análisis digital

Se proporcionará al Cliente un total de 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 tratados 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 Watson 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.

- **Función de análisis digital de IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition**

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 Watson 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 Watson 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 Watson Customer Experience Analytics.

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

- **Función de IBM Universal Behavior Exchange**

IBM Universal Behavior Exchange es un requisito previo técnico para IBM Watson 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>.

1.1.2 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition incluye todas las funciones, IDs de Cliente de Prueba, datos de informe, Usuarios Autorizados y retención de datos de Essentials, además de datos de informes de comportamiento y retención de datos:

- Analítica de Comportamiento y Usabilidad: Informes sobre datos de comportamiento y usabilidad (heatmaps) desde móviles y aplicaciones web, interacciones, información del dispositivo y contenido del usuario que se captura y se envía al Servicio de Cloud.
- Analítica de dificultades cognitiva: detecta automáticamente las dificultades, alerta, aprende y permite al Cliente ajustar umbrales en las páginas de las aplicaciones móviles y web designadas por el Cliente.
- Trescientos sesenta y cinco (365) días en total de datos de informes de comportamientos.
- Siete (7) días en total de retención de datos de reproducciones de sesiones
- Treinta (30) días en total de retención de datos de usabilidad (heatmaps)

En las cuotas de suscripción a Standard Edition se incluye lo siguiente:

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

1.1.3 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition incluye todas las funciones, IDs de Cliente de Prueba, datos de informe, Usuarios Autorizados y retención de datos de Standard, además de una mayor retención de datos y la siguiente función:

- La suscripción a IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights proporciona acceso a IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed e IBM Multichannel Analytics.
- Catorce (14) días en total de retención de datos de reproducciones de sesiones
- Noventa (90) días en total de retención de datos de usabilidad (heatmaps)

1.1.4 IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile 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 principales de comportamiento y usabilidad de Watson Customer Experience Analytics con orientaciones. Esta versión, disponible como suscripción mensual, incluye lo siguiente:

- Un Millón de Eventos de CX al mes para la versión adquirida IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition.
- Cinco (5) usuarios autorizados.
- Doce (12) meses de datos de informes de comportamiento
- Dos (2) días de retención de reproducciones de sesiones.
- Treinta (30) días de retención de datos de usabilidad (heatmaps)
- Autorización para acceder a un foro de Soporte.

Tenga en cuenta que este Servicio de Cloud no incluye los créditos del Contrato de Nivel de Servicio.

a. Disponibilidad del Centro de Datos de IBM Watson Customer Experience Analytics - Mobile Basics Edition

Basics Edition se aloja en Alemania. 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.

1.2 Servicios Opcionales

1.2.1 IBM Watson 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 IBM Watson Customer Experience Analytics Essentials, Standard o Premium Edition:

- Siete (7) días adicionales
- Catorce (14) días adicionales
- Veintiún (21) días adicionales
- Cuarenta y nueve (49) días adicionales
- Setenta y siete (77) días adicionales
- Ciento cinco (105) días adicionales

1.2.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights

La suscripción a IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights incluye acceso a IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed e IBM Multichannel Analytics.

a. 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 hasta cuatrocientos (400) días.

b. 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.

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 Documento Transaccional del Cliente.

1.2.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Add-On

Este Servicio de Cloud es una solución de cloud híbrido que ofrece a los Clientes la opción de enviar los datos de tráfico de red al Servicio de Cloud para obtener perspectivas adicionales del Cliente. Esta

solución es compatible con la captura pasiva del tráfico de red para todas las sesiones del usuario y permite al Cliente configurar y evaluar los eventos que llevan a cabo un seguimiento de los errores de servidores y de la red y monitorizar los problemas de rendimiento que tienen un efecto en la experiencia del usuario. Además, los Clientes pueden profundizar en sesiones individuales para evaluar los datos de respuesta y solicitud HTML para entender la causa raíz de los problemas del Cliente. Esta solución requiere que los Clientes instalen y mantengan un conjunto básico de infraestructura local necesaria para reenviar el tráfico de red al entorno cloud.

En este Servicio de Cloud se incluye lo siguiente:

- 7 días naturales continuos de Network Capture Data.
- Aplicación de captura pasiva que captura todas las solicitudes y la respuesta de la aplicación web.
- Aplicación de Transporte de Datos que trata los datos de respuesta y solicitud, filtra o encripta los datos sensibles y direcciona los datos a la oferta Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics.

1.2.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Capture Data Retention Extension

Este Servicio de Cloud proporciona la opción de que el Cliente retenga determinados elementos de datos almacenados durante un tiempo ampliado, y está disponible en los siguientes incrementos, agregados al periodo de retención del producto base Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Data de siete (7) días:

- 7 días naturales adicionales de retención continua de Network Capture Data con un total máximo de 14 días de almacenamiento continuo de Reporting Capture Data.
- 14 días naturales adicionales de retención continua de Network Capture Data con un total máximo de 21 días de almacenamiento continuo de Reporting Capture Data.
- 21 días naturales adicionales de retención continua de Network Capture Data con un total máximo de 28 días de almacenamiento continuo de Reporting Capture Data.
- 49 días naturales adicionales de retención continua de Network Capture Data con un total máximo de 56 días de almacenamiento continuo de Reporting Capture Data.
- 77 días naturales adicionales de retención continua de Network Capture Data con un total máximo de 84 días de almacenamiento continuo de Reporting Capture Data.
- 105 días naturales adicionales de retención continua de Network Capture Data con un total máximo de 112 días de almacenamiento continuo de Reporting Capture Data.

1.2.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector

Este Servicio de Cloud permite a los Clientes enviar datos de red en Akamai, tales como códigos de errores, BOT y tráfico de la memoria caché, a Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. Esto aumenta los datos disponibles en Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics para ayudar a sus Clientes a comprender y mejorar su experiencia de usuario final. El Cliente debe ser un Cliente Akamai existente. El número de usuarios que acceden a este servicio está limitado por la suscripción base de Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics del Cliente. En la cuota de suscripción a este Servicio de Cloud se incluyen siete (7) días de despliegue de Datos de Capture. Este Servicio de Cloud tiene autorización para un Millón de Interacciones Mensuales. Una "Interacción" se define como una solicitud HTTP "Hit" a un servidor Akamai para acceder a un objeto. El tamaño máximo de un Hit de Akamai es 100 KB de datos transmitidos. Si el tamaño de un Hit de Akamai supera los 100 KB, el número total del tamaño del Hit de Akamai se dividirá por 100 KB, redondeado al siguiente número entero, para determinar el número total de Interacciones contadas para las titularidades de Millón de Interacciones Mensuales del Cliente. Al Cliente se le facturarán tarifas En Exceso si supera el total autorizado de Millón de Interacciones Mensuales.

1.2.6 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Este servicio proporciona al Cliente la opción de conservar ciertos elementos de datos almacenados durante un periodo de tiempo ampliado. Capture Data Retention Extension está disponible en los siguientes incrementos, añadidos a la suscripción base de 7 días Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Capture Data Retention. El Cliente debe tener el mismo número de días calendario de despliegue de Capture Data Retention para la suscripción base de Watson Customer Experience

Analytics Behavioral Analytics y el add-on de Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector.

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

1.2.7 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Data Export Add-on

La exportación de sesiones proporciona la capacidad de exportar las sesiones de acuerdo a los criterios definidos. Los Clientes pueden exportar las sesiones en diferentes formatos dependiendo de sus casos de uso. Los Clientes pueden llevar a cabo una analítica de datos mediante la descarga de datos de sesión sin formato de Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. Además, los Clientes pueden facilitar la resolución de varios casos de uso que requieran registros de interacciones online a largo plazo, ya que los Clientes pueden volver a subir el archivo exportado en la interfaz de usuario de Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics para la repetición de la sesión. Los Clientes pueden programar, gestionar y monitorizar las tareas de exportación.

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

- Función de exportación de Datos de Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics dentro del período de retención adquirido de Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics.
- Retención de tres días calendario adicionales de los datos exportados en IBM Cloud Object Storage. El Cliente debe obtener una capacidad de almacenamiento por separado para poder retener los datos exportados más tiempo que los 3 días adicionales.
- Este Servicio de Cloud tiene autorización para un Millón de Interacciones Mensuales. El tamaño de los datos exportados se define como una "Interacción" donde el tamaño máximo de una Interacción de datos exportados es de 20 MB. Las Interacciones que superen los 20 MB se redondearán al siguiente incremento de 20 MB y contarán para el total autorizado de Millón de Interacciones Mensuales del Cliente. Al Cliente se le facturarán tarifas En Exceso si supera el total autorizado de Millón de Interacciones Mensuales.

1.2.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Impression Attribution

Una solución que permite a los Clientes realizar un seguimiento de las vistas de contenido realizadas por las visitas fuera del sitio web del Cliente para comprender el impacto de las impresiones de marketing (visualización de anuncios en el banner, widgets, vídeos sindicados, micro-sitios, etc.) en las conversiones de su sitio web.

1.2.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Retention Extension

Retention Extension proporciona al Cliente la opción de conservar ciertos datos e informes recopilados durante un período de tiempo ampliado:

- 12 meses adicionales de retención de datos de Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, según corresponda.
- 12 meses adicionales de retención de informes de Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, según corresponda.

1.2.10 IBM Digital Analytics Additional Marketing Attribution Windows

Additional Marketing Attribution Windows permite al Cliente el uso de un número de ventanas de atribución adicionales de marketing conservadoras más allá de la cantidad predeterminada incluida con el Servicio de Cloud. La cantidad adicional suscrita de ventanas de atribución de marketing es total, no por cada ID de Cliente. Una ventana de atribución de marketing aprovisionada a varios ID de Cliente cuenta como varias ventanas de atribución frente al derecho de titularidad.

1.2.11 IDs de Cliente Adicionales de IBM Watson Customer Experience Analytics para la Analítica Digital

Los IDs de Cliente Adicionales además de los incluidos en la suscripción base, pueden adquirirse con los siguientes incrementos; 10, 20, 40, 80, 160, 320.

1.2.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations

Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations ofrece las siguientes funciones:

- Automatiza y optimiza el proceso para realizar sugerencias de productos personalizadas en el sitio web del Cliente, en las campañas por correo electrónico del Cliente y en otros canales de marketing.
- Un componente de gestión de reglas de negocio permite al Cliente ajustar perfectamente las recomendaciones de productos finales realizadas por los algoritmos de afinidad de la solución.
- Un componente de pruebas A/B incluido facilita las pruebas de división 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 al sitio.

El Cliente debe adquirir un derecho de titularidad para Watson Customer Experience Analytics como requisito previo para poder utilizar este servicio.

1.2.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations Analytics Independent

Este Servicio de Cloud proporciona los mismos servicios que Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations, sin el requisito de una suscripción a Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics.

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).

1.2.14 IBM Watson Customer Experience Analytics AdTarget

Este Servicio de Cloud es un complemento y requiere una suscripción a IBM Watson Customer Experience Analytics.

Watson Customer Experience Analytics AdTarget es una solución que permite al Cliente seleccionar y syndicar actividades de los visitantes y segmentar a los identificadores en un máximo de tres partners de publicidad en pantalla certificados por IBM. La actividad de los visitantes y los datos de segmento posteriormente los utilizan los partners del Cliente para proponer anuncios relevantes a los visitantes después de que hayan abandonado el sitio del Cliente.

1.2.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations

Este Servicio de Cloud es un complemento y requiere una suscripción a IBM Watson Customer Experience Analytics.

Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations es una solución que automatiza y optimiza el proceso de realizar sugerencias de contenido personalizadas en la página web del Cliente. La interfaz de usuario de Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations proporciona la capacidad de determinar la estrategia de recomendación de contenido y definir reglas empresariales específicas del Cliente para satisfacer las necesidades del Cliente.

1.2.16 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange

Este Servicio de Cloud es un complemento y requiere una suscripción a IBM Watson Customer Experience Analytics.

Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange es una solución que aporta al Cliente una única interfaz para la configuración y el despliegue de etiquetas de páginas móviles y web y permite al Cliente gestionar etiquetas de IBM y del Business Partner de IBM para su implementación en la página móvil o web. La interfaz de usuario de Watson Customer Experience Analytics 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. Tras la adquisición de Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange, el Cliente puede 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.

Este Servicio de Cloud incluye derecho de titularidad para un máximo de cinco (5) horas de servicios de implementación prestados a distancia para la incorporación inicial del Cliente a Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange. Los servicios caducan a los 90 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM de que su acceso al Servicio de Cloud está disponible, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.2.17 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition Onboarding Services

La incorporación al Servicio de Cloud (Onboarding) es un servicio de configuración obligatorio: una combinación de prestación de asistencia en el proceso, asistencia en la configuración del producto y actividades de consultoría de productos para habilitar el uso del Servicio de Cloud. Se asigna un consultor de trabajo para trabajar con un representante del Cliente a lo largo del proceso; esto incluye asesoramiento y orientación sobre la implementación. El Servicio de Cloud ofrece tres (3) opciones de configuración de Onboarding Services que se deben prestar remotamente y consumir dentro del plazo de noventa (90) días, para la versión Essentials Edition, de la siguiente manera:

a. Onboarding Services (Digital Analytics y Tealeaf CX on Cloud)

- Hasta cuarenta (40) horas de Servicios de análisis digital para asesorar sobre la implementación de las etiquetas de análisis digital de IBM para un (1) sitio web por dominio de marca o una (1) aplicación móvil.
- Hasta sesenta (60) horas de IBM Tealeaf CX on Cloud SDK para un (1) caso de uso de reproducción web o web móvil.
- Configuración de la capacidad de informes de viajes e integración con IBM Universal Behavior Exchange.

b. Onboarding Services (Digital Analytics)

- Hasta cuarenta (40) horas de Servicios de análisis digital para asesorar sobre la implementación de las etiquetas de análisis digital de IBM para un (1) sitio web por dominio de marca o una (1) aplicación móvil.
- Configuración de la capacidad de informes de viajes e integración con IBM Universal Behavior Exchange.

c. Onboarding Services (Tealeaf CX on Cloud)

- Hasta sesenta (60) horas de IBM Tealeaf CX on Cloud SDK para un (1) caso de uso de reproducción web o web móvil.
- Configuración de la capacidad de informes de viajes e integración con IBM Universal Behavior Exchange.

1.2.18 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition Onboarding Services

La incorporación al Servicio de Cloud (Onboarding) es un servicio de configuración obligatorio: una combinación de prestación de asistencia en el proceso, asistencia en la configuración del producto y actividades de consultoría de productos para habilitar el uso del Servicio de Cloud. Se asigna un consultor de trabajo para trabajar con un representante del Cliente a lo largo del proceso; esto incluye asesoramiento y orientación sobre la implementación. El Servicio de Cloud ofrece tres (3) opciones de configuración de Onboarding Services que se deben prestar remotamente y consumir dentro del plazo de noventa (90) días, para la versión Standard Edition, de la siguiente manera:

a. Onboarding Services (Digital Analytics, Tealeaf CX on Cloud y Tealeaf CX Overstat)

- Hasta cuarenta (40) horas de Servicios de análisis digital para asesorar sobre la implementación de las etiquetas de análisis digital de IBM para un (1) sitio web por dominio de marca o una (1) aplicación móvil.
- Hasta cien (100) horas de IBM Tealeaf CX on Cloud SDK e IBM Tealeaf CX Overstat Services para un (1) caso de uso de reproducción web o web móvil. La configuración de IBM Tealeaf CX Overstat y el análisis de comportamiento de Tealeaf pueden incluir algunos de los siguientes aspectos:

- Un informe de tipo Funnel Report para hasta cinco pasos de un caso de uso, por ejemplo, proceso de compra, registro u oferta.
- Un informe de tipo Abandonment Report para un paso del caso de uso anterior: segmentado por varios atributos de usuario/cliente como navegador, tipo de usuario, sistema operativo y plataforma.
- Informes de tipo Struggle Report para un paso del caso de uso: por ejemplo, si se han agregado elementos al carrito pero el carrito se ha vaciado de forma errónea.
- Mensajes de error que informan sobre errores del usuario/cliente o del sistema/aplicación y el impacto derivado de completar el proceso.
- Configuración de atributos de IBM Tealeaf CX Overstat para permitir mejores heatmaps o informes analíticos de campo de formulario en el navegador y la plataforma.
- Configuración de la capacidad de informes de viajes e integración con IBM Universal Behavior Exchange.

b. Onboarding Services (Digital Analytics)

- Hasta cuarenta (40) horas de Servicios de análisis digital para asesorar sobre la implementación de las etiquetas de análisis digital de IBM para un (1) sitio web por dominio de marca o una (1) aplicación móvil.
- Configuración de la capacidad de informes de viajes e integración con IBM Universal Behavior Exchange.

c. Onboarding Services (Tealeaf CX on Cloud y Tealeaf CX Overstat)

- Hasta cien (100) horas de IBM Tealeaf CX on Cloud SDK e IBM Tealeaf CX Overstat Services para un (1) caso de uso de reproducción web o web móvil. La configuración de IBM Tealeaf CX Overstat y el análisis de comportamiento de Tealeaf pueden incluir algunos de los siguientes aspectos:
 - Un informe de tipo Funnel Report para hasta cinco pasos de un caso de uso, por ejemplo, proceso de compra, registro u oferta.
 - Un informe de tipo Abandonment Report para un paso del caso de uso anterior: segmentado por varios atributos de usuario/cliente como navegador, tipo de usuario, sistema operativo y plataforma.
 - Informes de tipo Struggle Report para un paso del caso de uso: por ejemplo, si se han agregado elementos al carrito pero el carrito se ha vaciado de forma errónea.
 - Mensajes de error que informan sobre errores del usuario/cliente o del sistema/aplicación y el impacto derivado de completar el proceso.
 - Configuración de atributos de IBM Tealeaf CX Overstat para permitir mejores heatmaps o informes analíticos de campo de formulario en el navegador y la plataforma.
 - Configuración de la capacidad de informes de viajes e integración con IBM Universal Behavior Exchange.

1.2.19 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition Onboarding Services

La incorporación al Servicio de Cloud (Onboarding) es un servicio de configuración obligatorio: una combinación de prestación de asistencia en el proceso, asistencia en la configuración del producto y actividades de consultoría de productos para habilitar el uso del Servicio de Cloud. Se asigna un consultor de trabajo para trabajar con un representante del Cliente a lo largo del proceso; esto incluye asesoramiento y orientación sobre la implementación. El Servicio de Cloud ofrece tres (3) opciones de configuración de Onboarding Services que se deben prestar remotamente y consumir dentro del plazo de noventa (90) días, para la versión Premium Edition, de la siguiente manera:

a. Onboarding Services (Digital Analytics, Tealeaf CX on Cloud y Tealeaf CX Overstat)

- Hasta ciento ocho (108) horas de Servicios para asesorar sobre la implementación de las etiquetas de análisis digital de IBM, incluyendo Lifecycle Insights (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed y Multi-Channel) y Product Recommendations para un (1) sitio web por dominio de marca o una (1) aplicación móvil.
- Hasta cien (100) horas de IBM Tealeaf CX on Cloud SDK e IBM Tealeaf CX Overstat Services para un (1) caso de uso de reproducción web o web móvil. La configuración de IBM

Tealeaf CX Overstat y el análisis de comportamiento de Tealeaf pueden incluir algunos de los siguientes aspectos:

- Un informe de tipo Funnel Report para hasta cinco pasos de un caso de uso, por ejemplo, proceso de compra, registro u oferta.
- Un informe de tipo Abandonment Report para un paso del caso de uso anterior: segmentado por varios atributos de usuario/cliente como navegador, tipo de usuario, sistema operativo y plataforma.
- Informes de tipo Struggle Report para un paso del caso de uso: por ejemplo, si se han agregado elementos al carrito pero el carrito se ha vaciado de forma errónea.
- Mensajes de error que informan sobre errores del usuario/cliente o del sistema/aplicación y el impacto derivado de completar el proceso.
- Configuración de atributos de IBM Tealeaf CX Overstat para permitir mejores heatmaps o informes analíticos de campo de formulario en el navegador y la plataforma.
- Configuración de la capacidad de informes de viajes e integración con IBM Universal Behavior Exchange.

b. Onboarding Services (Digital Analytics)

- Hasta ciento ocho (108) horas de Servicios para asesorar sobre la implementación de las etiquetas de análisis digital de IBM, incluyendo Lifecycle Insights (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed y Multi-Channel) y Product Recommendations para un (1) sitio web por dominio de marca o una (1) aplicación móvil.
- Configuración de la capacidad de informes de viajes e integración con IBM Universal Behavior Exchange.

c. Onboarding Services (Tealeaf CX on Cloud y Tealeaf CX Overstat)

- Hasta cien (100) horas de IBM Tealeaf CX on Cloud SDK e IBM Tealeaf CX Overstat Services para un (1) caso de uso de reproducción web o web móvil. La configuración de IBM Tealeaf CX Overstat y el análisis de comportamiento de Tealeaf pueden incluir algunos de los siguientes aspectos:
 - Un informe de tipo Funnel Report para hasta cinco pasos de un caso de uso, por ejemplo, proceso de compra, registro u oferta.
 - Un informe de tipo Abandonment Report para un paso del caso de uso anterior: segmentado por varios atributos de usuario/cliente como navegador, tipo de usuario, sistema operativo y plataforma.
 - Informes de tipo Struggle Report para un paso del caso de uso: por ejemplo, si se han agregado elementos al carrito pero el carrito se ha vaciado de forma errónea.
 - Mensajes de error que informan sobre errores del usuario/cliente o del sistema/aplicación y el impacto derivado de completar el proceso.
 - Configuración de atributos de IBM Tealeaf CX Overstat para permitir mejores heatmaps o informes analíticos de campo de formulario en el navegador y la plataforma.
- Configuración de la capacidad de informes de viajes e integración con IBM Universal Behavior Exchange.

1.3 Servicios de Aceleración

1.3.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support

Watson Customer Experience Analytics - AVP OnePoint Premium Support es un servicio de suscripción prestado de forma remota. Cada derecho de titularidad de Compromiso proporciona a los Clientes un recurso de soporte técnico designado en incrementos de diez (10) horas al mes. El recurso de soporte técnico trabajará con los Clientes para gestionar los problemas, recomendar acciones preventivas y ayudar en la resolución de problemas. Los servicios de soporte personalizado incluyen: mantenimiento proactivo, orientación específica para el sector y el negocio de un Cliente y maximización de la productividad con la oferta. Este servicio se ejecuta simultáneamente con la suscripción de Watson Customer Experience Analytics y las horas no utilizadas no se traspasan de mes a mes.

1.3.2 Guía de IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics: Obtener el máximo de su Solución con un Experto en Producto Retenido (16 horas)

Este Servicio Continuo proporciona 16 horas de servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas prestado de forma mensual. El Servicio puede adquirirse por el número de meses restantes en el plazo de la suscripción de Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics a partir de la fecha de compra. Incluye configuración de la captura de datos, validación de datos y configuración de informe, investigación de la experiencia del Cliente y análisis de impacto empresarial. Las horas no utilizadas no se renuevan de mes a mes.

1.3.3 Guía de IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics: Obtener el máximo de su Solución con un Experto en Producto Retenido (40 horas)

Este Servicio Continuo proporciona 40 horas de servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas prestado de forma mensual. El Servicio puede adquirirse por el número de meses restantes en el plazo de la suscripción de Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics a partir de la fecha de compra. Incluye configuración de la captura de datos, validación de datos, configuración de informe, investigación de la experiencia del Cliente y análisis de impacto empresarial. Las horas no utilizadas no se renuevan de mes a mes.

1.3.4 Guía de IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics: Obtener el máximo de su Solución con un Experto en Producto Retenido (60 horas)

Este servicio continuado proporciona 60 horas de servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas prestado de forma mensual. El Servicio puede adquirirse por el número de meses restantes en el plazo de la suscripción de Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics a partir de la fecha de compra. Incluye configuración de la captura de datos, validación de datos, configuración de informe, investigación de la experiencia del Cliente, análisis de impacto empresarial y servicios de ciencia de datos. Las horas no utilizadas no se renuevan de mes a mes.

1.3.5 Evaluación de IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics: Crea un Plan de Priorización para las Mejoras de la Experiencia de Cliente comparando sus KPIs de Negocio con su Rendimiento Actual

Este servicio prestado remotamente proporciona 40 horas de servicios, que se centran en las mejoras en línea con los objetivos de TI y el negocio. Prioriza los problemas del sitio web en base al impacto del negocio y proporciona una resolución de problemas preventiva. Este Servicio caduca a los 90 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.6 Guía de IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics: Configuración Premium, Despliegue y Consultoría de Productos (12 meses)

Este servicio prestado remotamente proporciona 960 horas de servicio que combinan un paquete de configuración ampliado, un paquete de prácticas recomendadas y servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas durante doce (12) meses. El paquete de configuración ampliado ofrece 112 horas de servicios de implementación ampliados prestados a distancia, lo cual incluye extensiones de SDK y configuraciones para las necesidades de captura de datos personalizados, optimizaciones de SDK, configuración de reproducciones (un máximo 3 casos de uso), validación de datos, y un informe de "análisis de KPI de problemas conocidos". El paquete de prácticas recomendadas ofrece 80 horas de investigación de experiencia del Cliente prestada de forma remota y un análisis de impacto empresarial. Los servicios de analíticas y prácticas recomendadas continuadas prestan 60 horas al mes al Cliente para un periodo de servicios prestado de forma remota de doce (12) meses, que incluye de forma continuada configuración de la captura de datos, validación de datos y configuración de informe, investigación de la experiencia del Cliente y análisis de impacto empresarial. Este Servicio caduca a los 395 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.7 Guía de IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics: Recomendación, Programación y Configuración para una Integración de Aplicación Móvil

Este servicio prestado remotamente se puede añadir a cualquiera de los Compromisos de tipo Deployment and Analytics Service para proporcionar integración a una (1) Aplicación Móvil. Se pueden adquirir múltiplos de esta parte si se requiere la integración de múltiples Aplicaciones Móviles. Este Servicio incluye 48 horas de servicios prestados de forma remota que ofrece una configuración de SDK

Móvil. Este Servicio caduca a los 90 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.8 Guía de IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics: Configuración Essentials, Despliegue y Consultoría de Productos (6 meses y 12 meses)

Este servicio prestado remotamente proporciona un paquete de configuración ampliado y un servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas disponible durante seis (6) o doce (12) meses de servicio. El paquete de configuración ampliado ofrece 112 horas de servicios de implementación ampliados prestados a distancia, incluye extensiones de SDK y configuraciones para las necesidades de captura de datos personalizados, optimizaciones de SDK, configuración de reproducciones (un máximo 3 casos de uso), validación de datos, y un informe de "análisis de KPI de problemas conocidos". Los servicios de analíticas y prácticas recomendadas continuadas proporcionan 16 horas al mes al Cliente para un periodo de servicio prestado de forma remota de seis o doce meses, que incluye de forma continuada configuración de la captura de datos, validación de datos y configuración de informe, investigación de la experiencia del Cliente y análisis de impacto empresarial.

- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment y Analytics 6 Months Service proporcionan 208 horas de servicio que combinan un paquete de configuración ampliado y servicio de analíticas continuadas durante seis meses. Este Servicio caduca a los 212 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.
- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment y Analytics 12 Months Service proporcionan 304 horas de servicio que combinan un paquete de configuración ampliado y servicio de analíticas continuadas durante doce meses. Este Servicio caduca a los 395 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.9 Guía de IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics: Siguiendo Mejora en la Experiencia de Usuario a través del Despliegue, Programación y Desarrollo de 1 Caso de Uso Completo

Este servicio prestado remotamente despliega un caso de uso de extremo a extremo que incluye la gestión de proyectos, extensiones SDK y configuraciones para las necesidades de captura de datos personalizada, optimizaciones, configuraciones SDK avanzadas/personalizadas, configuraciones de reproducción para el caso de uso definido, validación de datos y 3 informes analíticos (Funnel Report, Customer Behavior Report, Business Impact Report). Este servicio proporciona 120 horas de servicios de despliegue entregados de forma remota. Este Servicio caduca a los 90 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.10 Guía de IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics: Configuración Estándar, Despliegue y Consultoría de Productos (6 meses y 12 meses)

Este servicio prestado remotamente proporciona un paquete de configuración ampliado, un paquete de mejores prácticas y un servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas disponible durante seis (6) o doce (12) meses de servicio. El paquete de configuración ampliado ofrece 112 horas de servicios de implementación ampliados prestados a distancia, lo cual incluye extensiones de SDK y configuraciones para las necesidades de captura de datos personalizados, optimizaciones de SDK, configuración de reproducciones (un máximo 3 casos de uso), validación de datos, y un informe de "análisis de KPI de problemas conocidos". El paquete de prácticas recomendadas ofrece 80 horas de investigación de experiencia personalizada prestada de forma remota y un análisis de impacto empresarial. Los servicios de analíticas y prácticas recomendadas continuadas prestan 40 horas al mes al Cliente para un periodo de servicio prestado de forma remota de seis o doce meses, que incluye de forma continuada configuración de la captura de datos, validación de datos y configuración de informe, investigación de la experiencia del Cliente y análisis de impacto empresarial.

- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 6 Months Service proporciona 432 horas de servicio que combinan un paquete de configuración ampliado, un paquete de prácticas recomendadas y servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas durante seis (6) meses. Este Servicio caduca a los 212 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.
- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 12 Months Service proporciona 672 horas de servicio que combinan un paquete de configuración

ampliado, un paquete de prácticas recomendadas y servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas durante doce meses. Este Servicio caduca a los 395 días a partir del inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.11 Taller de IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics: Monitorizar, Encontrar y Resolver los problemas habituales de la Experiencia de Cliente

Este servicio prestado remotamente proporciona 16 horas de servicios, que incluyen la monitorización proactiva de problemas conocidos del sitio en tiempo real y la creación de alertas e informes de mayor influencia. Este Servicio caduca a los 90 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.12 Evaluación de IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics: Evalúe los Resultados de cambios Creativos y de Contenidos en su sitio web para Generar Decisiones de Diseño Futuras

Este servicio prestado remotamente proporciona hasta 48 horas de consultoría y análisis remotos para ayudar a determinar qué impacto ha tenido un nuevo diseño, mejora o aplicación en la aplicación de parches, el comportamiento de los visitantes y el rendimiento general del sitio. Este análisis depende de la disponibilidad de los informes y las métricas necesarios en los cambios previos y posteriores al sitio de Watson Customer Experience Analytics. El Cliente debe proporcionar las condiciones previas que deben utilizarse en el análisis durante la puesta en marcha inicial, incluidos tramos de fechas, información específica sobre los cambios realizados, y el etiquetado/seguimiento necesarios para ver estos cambios en el ID de Watson Customer Experience Analytics especificado. Los Servicios se adquieren por Compromiso y caducan 90 días después de la fecha de adquisición o de la fecha en que el Cliente recibe una notificación de IBM de que su acceso al Servicio de Cloud está disponible, la que sea posterior, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.13 Evaluación de IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics: Aumente las Conversiones, los Ingresos y la Velocidad de Transacción con una Vía de Acceso a una Auditoría de Adquisiciones

Este servicio prestado remotamente proporciona hasta 40 horas de lo siguiente: análisis de alto nivel para obtener amplios conocimientos sobre el rendimiento de la conversión en el sitio del Cliente, establecer las líneas base para las métricas clave de rendimiento del sitio, proporcionar información sobre el comportamiento de los visitantes e identificar oportunidades para mejorar el rendimiento del sitio en los puntos de conversión claves. Los Servicios se adquieren por Compromiso y caducan 90 días después de la fecha de adquisición o de la fecha en que el Cliente recibe una notificación de IBM de que su acceso al Servicio de Cloud está disponible, o la que sea posterior, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.14 Taller de IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics: Cree más Clientes Mejorando y Optimizando el Proceso de Conversión

Este servicio prestado remotamente proporciona hasta 48 horas de consultoría remota, mejores prácticas, análisis y recomendaciones para el proceso de conversión identificado del Cliente. Utiliza un análisis avanzado, para impulsar un conocimiento más detallado de los resultados del sitio y determinar los problemas más importantes y los puntos de desgaste. Antes del compromiso, requiere que las páginas del Cliente implicadas en el proceso identificado se etiqueten con valores de identificación de página exclusivos. Los Servicios se adquieren por Compromiso y caducan 90 días después de la fecha de adquisición o de la fecha en que el Cliente recibe una notificación de IBM de que su acceso al Servicio de Cloud está disponible, la que sea posterior, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.15 Taller de IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics: Descubra sus Mejores Líneas de Productos y Tendencias de Segmentos para Generar Inversión, Promociones y Campañas

Este servicio prestado remotamente proporciona hasta 40 horas de consultoría remota para revisión, mejores prácticas y recomendaciones para actualizar el CDF (archivo de definiciones de categoría de Analytics) del Cliente. El workshop no implica la actualización real del CDF por parte de IBM. Los Servicios se adquieren por Compromiso y caducan 90 días después de la fecha de adquisición o de la fecha en que el Cliente recibe una notificación de IBM de que su acceso al Servicio de Cloud está disponible, la que sea posterior, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.16 Taller de IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics: Mejore su Etiquetado para Obtener más Información sobre sus Clientes y Generar una Mejor Personalización

Este servicio prestado remotamente proporciona un máximo de 48 horas de consultoría remota, y proporciona a los Clientes una comprobación de estado global de la codificación analítica de línea base del Cliente. Los Servicios se adquieren por Compromiso y caducan 90 días después de la fecha de adquisición o de la fecha en que el Cliente recibe una notificación de IBM de que su acceso al Servicio de Cloud está disponible, la que sea posterior, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.17 Taller de IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics: Mantenga la Atracción de sus Clientes Optimizando las Páginas Web Clave

Este servicio prestado remotamente proporciona hasta 40 horas de consultoría y análisis remotos para determinar la efectividad de las páginas o tipos de página (un máximo de 30 páginas de un único tipo de página), elegidas por el Cliente, incluida, a título informativo y no limitativo, la página inicial, las páginas de destino de marketing, las páginas de productos o las páginas de categorías de productos. Los Servicios se adquieren por compromiso y caducan 90 días después de la fecha de adquisición o de la fecha en que el Cliente recibe una notificación de IBM de que su acceso al Servicio de Cloud está disponible, la que sea posterior, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.18 Taller de IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics: Destaque en su Negocio Adoptando las últimas Mejores Prácticas en Medidas de Rendimiento

Este servicio prestado remotamente proporciona hasta 40 horas de consultoría remota para determinar las necesidades de negocio del Cliente y las actualizaciones de codificación estratégicas recomendadas. El Cliente es responsable de la actualización o implementación real de las actualizaciones de codificación. Este compromiso no incluye la ayuda de los equipos técnicos de IBM. Los Servicios se adquieren por Compromiso y caducan 90 días después de la fecha de adquisición o de la fecha en que el Cliente recibe una notificación de IBM de que su acceso al Servicio de Cloud está disponible, la que sea posterior, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.19 Taller de IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics: Proteja la Pérdida de Ingresos de eCommerce Garantizando un Pago con Éxito

Este servicio prestado remotamente proporciona hasta 48 horas de consultoría remota, mejores prácticas, análisis y recomendaciones para el proceso de pago identificado. Requiere la implementación de las etiquetas de la vista de página que contienen valores de identificación en cada una de las páginas del proceso de pago antes del compromiso. Los Servicios se adquieren por Compromiso y caducan 90 días después de la fecha de adquisición o de la fecha en que el Cliente recibe una notificación de IBM de que su acceso al Servicio de Cloud está disponible, la que sea posterior, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.20 IBM Watson Customer Experience Analytics Consulting Services

Este servicio prestado de forma remota proporciona un máximo de 20 horas de consultoría remota. La naturaleza del servicio se define en una conversación entre el Cliente y el analista de IBM. El analista de IBM deberá determinar si los servicios son factibles. Los Servicios se adquieren por Compromiso y caducan 90 días después de la fecha de adquisición o de la fecha en que el Cliente recibe una notificación de IBM de que su acceso al Servicio de Cloud está disponible, la que sea posterior, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

2. Fichas de Datos de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Datos 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) se aplique a los datos personales incluidos en el Contenido.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=76AC34D029B711E6806270B0E0408E84>

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 la descripción general de soporte de SaaS 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 Evento es una aparición de evento específico procesado por, o relacionado con el uso de, los Servicios de Cloud.

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: un Evento de Viaje, un Evento de Comportamiento o un Evento Digital.

- 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.
- 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.
- Un **Evento Digital** se define como una Llamada a Servidor. Una Llamada a Servidor son datos que se transfieren al Servicio de Cloud y se tratan en él como resultado de un evento etiquetado, iniciado por un visitante seguido para un ID de Entidad. Una Llamada a Servidor tratada para diferentes IDs 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 tratados de uno o varios sitios web del Cliente. Un Millón de Eventos CX equivale a cinco Millones de Eventos Digitales.

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.

- Un **Compromiso** es un servicio profesional o de formación relacionado con los Servicios de Cloud.
- Una **Unidad de Conversión de Ingresos (RCU)**: es una medida independiente de la moneda de un importe de Ingresos convertido en RCUs de acuerdo con la tabla de unidades de conversión en (http://www.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html).
- Las **Impresiones de Marketing** son cada una de las apariciones de un anuncio o banner en una página web gestionadas o tratadas por los Servicios de Cloud.
- **Interacciones**: es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Interacción es una interacción digital con una aplicación capturada por el Servicio de Cloud, a nivel de red (por ejemplo, un par de solicitud y respuesta ("Hit") en http o https) o de otro modo. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Interacciones durante el período de medida especificado en el PoE o el Documento Transaccional del Cliente.
- Una **Llamada a Servidor** son datos que se transfieren a los Servicios de Cloud y se tratan en ellos como resultado de un evento etiquetado iniciado por un visitante seguido.

Cuando se especifica una cantidad de paquetes por exceso, se cobrará por el exceso de uso por el número de paquetes enteros para cubrir el exceso de uso.

4.2 Cargos de Servicios Remotos

Un cargo por servicio remoto vencerá transcurridos 90 días a partir de la fecha de compra, independientemente de si se ha utilizado el servicio remoto.

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 Software de Habilitación

El Software de Habilitación se proporciona al Cliente bajo las condiciones siguientes:

Software de Habilitación	Condiciones de Licencia Aplicables (si existen)
IBM Digital Analytics SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/DigitalAnalytics/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf CX on Cloud – Android SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf CX on Cloud – iOS SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf UI Capture SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/blob/master/Licenses/LA_en

5.2 Servicios No-IBM (se proporcionan tal cual)

Google Maps, Neustar, Afiliadas, Slack AP, WalkMe, Ghostery

5.3 Retención de Datos

Deberán estar disponibles algunos elementos de datos específicos del Servicio de Cloud dentro del Servicio de Cloud Service, del modo siguiente:

- Datos de informe de analíticas web para 800 días; datos de informe de comportamiento para 365 días.
- Dos (2) días en total de retención de datos de reproducciones de sesiones para IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition.
- Siete (7) días totales de retención de datos de reproducción de sesión y treinta (30) días totales de retención de datos de analítica de usabilidad (heatmaps) (el "Período de Retención de Datos") para IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition.

- Catorce (14) días totales de retención de datos de reproducción de sesión y noventa (90) días totales de retención de datos de analítica de usabilidad (heatmaps) (el "Período de Retención de Datos") para IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition.
- Dos (2) días de retención de reproducción de sesión y treinta (30) días de retención de datos de analítica de usabilidad (heatmaps) (el "Período de Retención de Datos") para IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition.

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.

5.4 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.

5.5 Workshop IBM Digital Analytics Benchmark

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, tratar 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 Contrato 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 contrato de confidencialidad similar a la cláusula de confidencialidad del Contrato. 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 Contrato. 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.

- Los **Datos de Resumen** se deberán definir como métricas de indicadores clave de rendimiento de un solo Cliente de IBM.
- 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.
- 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.).

5.6 Responsabilidad de Salvaguardia

IBM se reserva el derecho de aplicar las siguientes reglas para mantener la calidad y la integridad del Servicio de Cloud. Los Clientes de la solución IBM Watson Customer Experience Analytics conocerán las medidas correctivas efectuadas por IBM, tal como se detalla a continuación.

5.7 Disponibilidad Vacacional

Para nuestros Clientes aprovisionados en América del Norte, debido a la versatilidad de los volúmenes de tráfico durante los dos períodos de (i) el día posterior al Día de Acción de Gracias hasta el lunes siguiente, y (ii) los días 24 y 25 de diciembre (en conjunto, la "Temporada Vacacional de EE.UU."), el Cliente deberá proporcionar antes del 30 de septiembre de cada año las proyecciones de volumen para la Temporada Vacacional de EE.UU. IBM actuará con la diligencia razonable para trabajar con el Cliente de cara a abordar estas proyecciones utilizando las mejores prácticas. Los Clientes que subestimen sus proyecciones de volumen para la Temporada Vacacional de EE.UU. en un veinticinco por ciento (25%) o más estarán sujetos a una o más medidas de acción correctiva.

5.8 Límites de Tamaño de Datos

Este Servicio de Cloud tiene autorización para un Millón de Interacciones Mensuales. El tamaño de los datos se define como una "Interacción" donde el tamaño máximo de una Interacción de datos es de 2 MB. Las Interacciones que superen los 2 MB se redondearán al siguiente incremento de Interacción y contarán para el total autorizado de Millón de Interacciones Mensuales del Cliente. Los Clientes cuyas interacciones superen los 2 MB estarán sujetos a una o más acciones correctivas. Al Cliente se le facturarán tarifas En Exceso si supera el tamaño de datos total autorizado de Millón de Interacciones Mensuales. Nota: los límites de tamaño de datos no pertenecen a clientes de Akamai o Híbridos.

5.9 Medidas de Acción Correctiva

Deben llevarse a cabo las siguientes medidas de acción correctiva:

- a. Restricción: la restricción es la acción de seleccionar muestras de la colección de datos.
- b. Detención: la acción de prohibir por completo que todos los datos de los Clientes se introduzcan en la infraestructura de IBM Watson Customer Experience Analytics Cloud.
- c. Modificación de elementos de datos: acción (aplicada a eventos de comportamiento, atributos de coincidencias, atributos de paso, atributos de sesión) para corregir imprecisiones en los datos.
- d. No se proporcionarán Créditos de SLA a los Clientes que no cumplan los Procedimientos y Directrices de Disponibilidad Vacacional.

5.10 Cargos Graduales de Datos

Para IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Clients, 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 Documento Transaccional, se facturará al Cliente por el uso en exceso de acuerdo con las tasas aplicables especificadas en el Documento Transaccional aplicable. Para IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Clients, si el uso real en cualquier trimestre (según el año natural que empieza el 1 de enero) supera tres (3) veces el derecho de titularidad especificado en un Documento Transaccional, se facturará al Cliente por el uso en exceso de acuerdo con las tasas aplicables que se especifican en el Documento Transaccional aplicable.

5.11 Ausencia de Información Personal Médica o Contenido Regulado

El Servicio de Cloud no está diseñado para cumplir con la Ley de Transferencia y Responsabilidad de Seguros Médicos ("HIPAA") de Estados Unidos, y no puede utilizarse para la transmisión o almacenamiento de ninguna Información Personal Médica.

El Servicio de Cloud no está diseñado para cumplir con el estándar de Datos de Cuentas PCI (Payment Card Industry) y no puede utilizarse para la transmisión o almacenamiento de ninguna Información PCI.

Los Clientes de Akamai no deben enviar dominios con información PCI.

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.