

Descripción del Servicio

IBM MetroPulse

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 MetroPulse es una plataforma de cloud modular de analítica avanzada, diseñada para los sectores de bienes de consumo y comercio minorista. MetroPulse ayuda a su organización a predecir y abordar la demanda del mercado local, calle por calle, con datos hiperlocales combinados con los datos de su empresa. Los conjuntos de datos hiperlocales se obtienen de MetroPulse Data Lake y se combinan con los datos del Cliente (Contenido) para generar información hiperlocal (Contenido Derivado). Los impulsores y los patrones de demanda se identifican a través de análisis avanzados preconfigurados; las recomendaciones y los problemas aparecen en un dashboard interactivo que indica el impacto neto en los ingresos y las ganancias, de modo que los usuarios de toda la cadena de suministro, ventas, comercialización, operaciones y marketing pueden priorizar rápidamente las acciones necesarias.

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

1.1.1 IBM MetroPulse Asset Allocator Module

Asset Allocator Module muestra atributos del vecindario para identificar barrios desatendidos de cara a la colocación de nuevos activos. Toma en consideración el potencial del vecindario y los puntos competitivos de ventas y clasifica las ubicaciones candidatas de cara a la colocación de nuevos activos. El módulo también proporciona visibilidad de los activos de bajo rendimiento que deben eliminarse.

Asset Allocator Core Module

IBM MetroPulse Asset Allocator Module Metro	Una suscripción Metro proporciona a los Usuarios Autorizados el derecho a utilizar IBM MetroPulse Asset Allocator Module para una única área metropolitana, según la definición de IBM (Metro). Una suscripción Metro requiere acceso a datos demográficos y de puntos de interés de IBM MetroPulse Data Lake para el área geográfica específica dentro de alcance. Cada instancia de este Servicio de Cloud proporciona al Cliente derechos de titularidad para 50 Usuarios Autorizados para cada suscripción Metro.
IBM MetroPulse Asset Allocator Module Enterprise	Una suscripción Enterprise proporciona a los Usuarios Autorizados el derecho a utilizar IBM MetroPulse Asset Allocator Module para cualquier área metropolitana dentro del alcance para la suscripción a IBM MetroPulse Data Lake. Una suscripción Enterprise requiere acceso a datos demográficos y de puntos de interés de IBM MetroPulse Data Lake para el área geográfica específica dentro de alcance. Cada instancia de este Servicio de Cloud proporciona al Cliente derechos de titularidad para 250 Usuarios Autorizados para cada suscripción Enterprise.

1.1.2 IBM MetroPulse Product Mix Module

Product Mix Module muestra los atributos del vecindario para identificar los puntos de venta con una combinación de productos ineficaces utilizando algoritmos de agrupamiento y recomienda la combinación óptima para actuar e implementar. Product Mix Module también proporciona una herramienta de simulación de escenarios posibles para agregar la mejora de las ventas y el crecimiento previsto según las recomendaciones.

Product Mix Module

IBM MetroPulse Product Mix Module Metro	<p>Una suscripción Metro proporciona a los Usuarios Autorizados el derecho a utilizar IBM MetroPulse Product Mix Module para una única área de tipo Metro. Una suscripción Metro requiere acceso a datos demográficos y de puntos de interés de IBM MetroPulse Data Lake para el área geográfica específica dentro de alcance.</p> <p>Cada instancia de este Servicio de Cloud proporciona al Cliente derechos de titularidad para 10 Usuarios Autorizados, 1000 SKUs y 1000 Ubicaciones (IDs de Entidad) para cada suscripción Metro.</p>
IBM MetroPulse Product Mix Module Enterprise	<p>Una suscripción Enterprise proporciona a los Usuarios Autorizados el derecho a utilizar IBM MetroPulse Product Mix Module para cualquier área metropolitana dentro del alcance de la suscripción a IBM MetroPulse Data Lake del Cliente. Una suscripción Enterprise requiere acceso a datos demográficos de IBM MetroPulse Data Lake para el área geográfica específica dentro de alcance.</p> <p>Cada instancia de este Servicio de Cloud proporciona al Cliente derechos de titularidad para un número ilimitado de Usuarios Autorizados, 1000 SKUs y 10000 Ubicaciones (IDs de Entidad) para cada suscripción Enterprise.</p>

1.1.3 IBM MetroPulse Demand Forecasting Module

Demand Forecasting Module alerta a los usuarios autorizados sobre las variaciones pronosticadas en la demanda frente al pronóstico original en función de cada ubicación. El módulo proporciona la capacidad de desglosar de nivel de categoría a nivel de SKU y ayuda a los usuarios autorizados a comprender los principales impulsores de ventas y a identificar desabastecimientos y sobreabastecimientos futuros.

Demand Forecasting Module

IBM MetroPulse Demand Forecasting Module Metro	<p>Una suscripción Metro proporciona a los Usuarios Autorizados el derecho a utilizar IBM MetroPulse Demand Forecasting Module para una única área de tipo Metro. Una suscripción Metro requiere acceso a datos demográficos, meteorológicos (históricos y de pronóstico) y de eventos de IBM MetroPulse Data Lake para el área geográfica específica dentro de alcance.</p> <p>Cada instancia de este Servicio de Cloud proporciona al Cliente derechos de titularidad para 10 Usuarios Autorizados, 1000 SKUs y 1000 Ubicaciones (IDs de Entidad) para cada suscripción Metro.</p>
IBM MetroPulse Demand Forecasting Module Enterprise	<p>Una suscripción Enterprise proporciona a los Usuarios Autorizados el derecho a utilizar IBM MetroPulse Demand Forecasting Module para cualquier área metropolitana dentro del alcance para la suscripción a IBM MetroPulse Data Lake. Una suscripción Enterprise requiere acceso a datos demográficos, meteorológicos (históricos y de pronóstico) y de eventos de IBM MetroPulse Data Lake para el área geográfica específica dentro de alcance.</p> <p>Cada instancia de este Servicio de Cloud proporciona al Cliente derechos de titularidad para un número ilimitado de Usuarios Autorizados, 1000 SKUs y 10000 Ubicaciones (IDs de Entidad) para cada suscripción Enterprise.</p>

1.1.4 IBM MetroPulse Data Lake

MetroPulse Data Lake contiene conjuntos de datos seleccionados que son utilizados por los módulos de MetroPulse. Hay disponibles datos demográficos, de puntos de interés, meteorológicos (históricos y de pronóstico) y de eventos para su uso por parte de los módulos de analítica avanzada de MetroPulse.

Este Servicio de Cloud permite la integración entre los módulos IBM MetroPulse y MetroPulse Data Lake para el uso de conjuntos de datos hiperlocales centrales basados en áreas de tipo Metro o áreas geográficas nacionales, según la determinación de IBM (National) para los siguientes tipos:

- IBM MetroPulse Data Lake Module Access Type 1 Metro
- IBM MetroPulse Data Lake Module Access Type 2 Metro
- IBM MetroPulse Data Lake Module Access Type 3 Metro
- IBM MetroPulse Data Lake Module Access Type 1 National
- IBM MetroPulse Data Lake Module Access Type 2 National
- IBM MetroPulse Data Lake Module Access Type 3 National

La categorización de las ciudades y las regiones geográficas por tipo se mantiene en <https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSLJEF/welcome.html>.

1.2 Servicios Opcionales

1.2.1 Complementos de Asset Allocator Module

Los complementos siguientes están disponibles si el Cliente requiere derechos de titularidad adicionales para Usuarios Autorizados:

IBM MetroPulse Asset Allocator Module User Extension	Un complemento Asset Allocator Module User Extension proporciona al Cliente derechos de titularidad de Usuario Autorizado adicionales.
--	--

1.2.2 Complementos de Product Mix Module

Los complementos de módulo siguientes están disponibles si el Cliente requiere derechos de titularidad adicionales para Usuarios Autorizados, SKUs o Ubicaciones (IDs de Entidad):

IBM MetroPulse Product Mix Module User Extension	Un complemento Product Mix Module User Extension proporciona al Cliente derechos de titularidad de Usuario Autorizado adicionales.
IBM MetroPulse Product Mix Module SKU Extension	Un complemento Product Mix Module SKU Extension proporciona al Cliente derechos de titularidad de SKU adicionales medidos en Cien SKUs.
IBM MetroPulse Product Mix Module Location Extension	Un complemento Product Mix Module Location Extension proporciona al Cliente derechos de titularidad de Ubicación adicionales medidos en Cien IDs de Entidad.

1.2.3 Complementos de Demand Forecasting Module

Los complementos de módulo siguientes están disponibles si el Cliente requiere derechos de titularidad adicionales para Usuarios Autorizados, SKUs o Ubicaciones (IDs de Entidad):

IBM MetroPulse Demand Forecasting Module User Extension	Un complemento Demand Forecasting Module User Extension proporciona al Cliente derechos de titularidad de Usuario Autorizado adicionales.
IBM MetroPulse Demand Forecasting Module SKU Extension	Un complemento Demand Forecasting Module SKU Extension proporciona al Cliente derechos de titularidad de SKU adicionales medidos en Cien SKUs.
IBM MetroPulse Demand Forecasting Module Location Extension	Un complemento Demand Forecasting Module Location Extension proporciona al Cliente derechos de titularidad de Ubicación adicionales medidos en Cien IDs de Entidad.

1.2.4 IBM MetroPulse Module Integration

Este Servicio de Cloud permite la integración de salida desde los módulos IBM MetroPulse a los sistemas del Cliente a través de llamadas API. Los datos disponibles para la integración a través de este Servicio de Cloud son solo Contenido Derivado.

1.3 Servicios de Aceleración

1.3.1 IBM MetroPulse Module Integration Setup

Se facturará al Cliente la Configuración de IBM MetroPulse Module Integration para la provisión de IBM MetroPulse Module Integration.

1.3.2 IBM MetroPulse Module Services

Estos contratos de servicio remoto dan soporte al Cliente con la implementación de los módulos MetroPulse según los requisitos del Cliente, incluida la configuración, la personalización, la carga de datos y el ajuste predictivo del modelo.

IBM MetroPulse Module Services Essential	Este servicio proporciona un máximo de 560 horas de servicios analíticos avanzados prestados a distancia para un módulo.
IBM MetroPulse Module Services Standard	Este servicio proporciona un máximo de 800 horas de servicios analíticos avanzados prestados a distancia para un máximo de dos módulos.
IBM MetroPulse Module Services Premium	Este servicio proporciona un máximo de 1040 horas de servicios analíticos avanzados prestados a distancia para un máximo de tres módulos.

IBM MetroPulse Module Services vence a los 90 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas. Si la duración necesaria del compromiso es superior a 90 días o bien existe la necesidad de viajar a la ubicación del Cliente (in situ), se solicitarán por separado cargos y condiciones de facturación adicionales para este tipo de servicios y se detallarán en una Especificación de Trabajo.

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

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

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=699E95700A6711E8BE1A0F0F1F3F9A88>

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

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

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

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

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

3.2 Soporte Técnico

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

4. Responsabilidades

4.1 El Cliente deberá:

- Proporcionar datos del producto, financieros y de otro tipo (Contenido) como se indica en el Documento de Especificación de Importación de Datos de IBM pertinente para la oferta de Servicio de Cloud aplicable conforme a los plazos temporales acordados.
- Proporcionar recursos para controlar cualquier problema relacionado con el Contenido de un modo oportuno.

4.2 IBM se encargará de:

- Proporcionar una copia del Documento de Especificación de Importación de Datos de IBM tras la firma del acuerdo. El Documento de Especificación de Importación de Datos de IBM está sujeto a modificación por parte de IBM de forma periódica, a discreción de IBM.
- Recibir y cargar Contenido con una cadencia semanal o diaria y mantener las interfaces de conversión de datos de entrada utilizando herramientas estándar.
- Realizar su validación de datos estándar en el Contenido. La validación de datos se realiza con trabajos automatizados que ejecutan y verifican el Contenido para detectar posibles errores y anomalías.

Puede requerirse trabajo adicional si el Cliente modifica el formato del Contenido tras la implementación inicial, solicita la transmisión de Contenido de nuevo al Cliente en un formato diferente o solicita que IBM modifique mapas de datos y scripts de automatización. En el caso de que el Cliente repita una declaración de datos, IBM trabajará con el Cliente para determinar si están garantizadas la recarga de los datos históricos que se han vuelto a declarar y la remodelación de las categorías de productos afectadas. Los cargos adicionales y las condiciones de facturación para este tipo de servicios se solicitarán por separado y se detallarán en una Especificación de Trabajo.

5. Cargos

5.1 Métricas de Cargo

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

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

- Un Usuario Autorizado es un usuario exclusivo a quien se ha concedido acceso a los Servicios de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) mediante cualquier método.
- Un Compromiso es un servicio profesional o de formación relacionado con los Servicios de Cloud.
- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios de Cloud.
- Un Elemento es una única área geográfica para la cual existen los datos requeridos. Es una aparición de un elemento específico tratado por, gestionado por, o relacionado con el uso del Servicio de Cloud.

- Una SKU (Stock Keeping Unit) es el número máximo de elementos exclusivos en el catálogo de un proveedor o mayorista publicado gestionado o tratado simultáneamente por los Servicios de Cloud durante el período de medida.
- ID de Entidad es una ubicación física única de comercio minorista para cada entidad que interactúa con los Servicios de Cloud.
- Una Llamada de API es la invocación de los Servicios de Cloud a través de una interfaz programable.

6. 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>.