

Descripción del Servicio

IBM Watson Order Optimizer

Esta Descripción del Servicio 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 Order Optimizer – Standard Edition

IBM Watson Order Optimizer proporciona funcionalidad de optimización de fulfillment. IBM gestiona la infraestructura (red, almacenamiento y recursos informáticos), proporciona actualizaciones para la aplicación y mantiene la infraestructura y los controles de seguridad y privacidad aplicables.

Los profesionales del fulfillment en todos los canales de comercio electrónico, merchandising, operaciones de tienda y departamentos de la cadena de suministro pueden experimentar las siguientes prestaciones:

- Ejecutar la optimización y elegir el mejor nodo de aprovisionamiento en tiempo real en base a factores definidos, como los costes/costos de envío y manipulación.
- Maximizar la venta de inventario y centrarse en los stocks de baja rotación para vender SKUs en el punto de precio más rentable.
- Crear equilibrio entre las diferentes prioridades empresariales, en base a la época del año (pico, no pico, evento de crédito, etc.)
- Optimizar la capacidad de red y el balanceo de nodos para satisfacer las demandas acerca de cómo, cuándo y dónde los clientes reciben pedidos.
- Optimizar la expansión de la red de fulfillment ofreciendo envío desde la tienda y compra online, prestaciones de recogida en tienda para ampliar la capacidad y minimizar los tiempos de envío.
- Aprovechar las capacidades cognitivas para aprender continuamente y mejorar los resultados para el fulfillment en todos los canales.

Las cuotas de suscripción para este Servicio de Cloud incluyen los siguientes recursos y servicios:

- Un (1) Entorno Productivo

En esta Descripción del Servicio, las condiciones siguientes tienen los siguientes significados:

El "Entorno Productivo" es un entorno computacional que proporciona el punto final de inactividad para todo el software en "Ejecución" en la gestión del ciclo de vida del Servicio de Cloud. El acceso a este sistema está restringido exclusivamente al personal de IBM o a los usuarios autorizados. El Entorno Productivo comprende la aplicación del Servicio de Cloud, sistemas e infraestructura de sistemas de soporte, a los cuales los usuarios finales y los Clientes de una organización acceden y utilizan sobre una base operativa para ejecutar sus procesos y transacciones de negocio.

1.2 Servicios Adicionales

1.2.1 IBM Watson Order Optimizer – Addon – Test Environment

El Entorno de Prueba es un entorno computacional que proporciona una única instancia, funcionalmente equivalente, de producción y la infraestructura de soporte utilizada normalmente para el control de calidad, el rendimiento y las pruebas finales de la aplicación del Servicio de Cloud.

1.2.2 IBM Watson Order Optimizer – Addon – Peak Hourly Burst Capability

Esta opción incluye la capacidad adicional de permitir al Cliente satisfacer sus necesidades de procesamiento de líneas pico por hora, ya sea de forma temporal o permanente. Esta opción se ofrece sobre una base de pago por uso, y se vende en incrementos de 100.000 Líneas de Pedido por hora.

Por ejemplo: un Cliente que se ha suscrito a 65 unidades de Millón de Líneas de Pedido puede tener un Pico de Líneas de Pedido por Hora de 100.000 líneas. La suscripción a "Additional Burst Capability" permite al Cliente aumentar su capacidad en cien mil líneas de pedido en cualquier hora por derecho de

titularidad de Millón de Líneas de Pedido. Pueden adquirirse múltiples unidades adicionales para aumentar la capacidad en múltiplos de 100.000 líneas de pedido por hora.

1.3 Servicios de Configuración

1.3.1 IBM Watson Order Optimizer – Standard Edition – One Time Setup

Esta oferta de configuración es necesaria para aprovisionar el Entorno de Producción para Watson Order Optimizer.

2. Contenido y Protección de Datos

La Ficha de Características de Protección y Tratamiento de Datos (Ficha de Datos) proporciona información específica del Servicio de Cloud sobre el tipo de Contenido habilitado para ser tratado, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. Cualquier detalle o aclaración y condición, incluidas las responsabilidades del Cliente, sobre el uso del Servicio de Cloud y las características de protección de datos, en caso de que existan, se establecen en este apartado. Puede haber más de una Ficha de Datos aplicable al uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente en función de las opciones que haya seleccionado el Cliente. Es posible que la Ficha de Datos esté disponible solo en inglés y que no esté disponible en el idioma local. Sin perjuicio de cual sea la práctica habitual, las partes acuerdan que entienden el inglés y que es un idioma adecuado con respecto a la adquisición y el uso de los Servicios de Cloud. Las siguientes Fichas de Datos se aplican al Servicio de Cloud y a sus opciones disponibles. El Cliente reconoce que i) IBM puede, a su sola discreción, modificar ocasionalmente las Fichas de Datos y ii) tales modificaciones sustituirán a las versiones anteriores. El propósito de cualquier modificación de Fichas de Datos será i) mejorar o aclarar los compromisos existentes, ii) ajustarse a los estándares en vigor y a las leyes aplicables, o iii) proporcionar compromisos adicionales. Ninguna modificación de las Fichas de Datos degradará significativamente la protección de datos de un Servicio de Cloud.

Enlaces a Las Fichas de Datos aplicables:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DB1162201B9711E6B9DB71A15D06730A>

El Cliente es responsable de tomar las medidas necesarias para solicitar, habilitar o usar las funciones de protección de datos disponibles para un Servicio de Cloud y asume la responsabilidad derivada del uso de los Servicios de Cloud si no lleva a cabo tales acciones, incluido el cumplimiento de cualquier requisito de protección de datos u otros requisitos legales relacionados con el Contenido.

El Anexo de Tratamiento de Datos de IBM que se encuentra en <http://ibm.com/dpa> (DPA) y los Suplementos del DPA se aplican y se hace referencia a ellos como parte del Contrato, si el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) se aplica a los datos personales incluidos en el Contenido. Las Fichas de Datos aplicables para este Servicio de Cloud servirán como Suplemento del DPA. Si se aplica el DPA, es obligación de IBM proporcionar un aviso de cambios a los Subencargados y es el derecho del Cliente objetar a dichos cambios, como se indica en el DPA.

3. Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente contrato de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos productivos.

3.1 Créditos de disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de un evento que ha afectado la disponibilidad del Servicio de Cloud. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y 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, en función del plazo temporal durante el cual el tratamiento 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 puede superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud. Los Créditos de Nivel de Servicio no pueden combinarse.

3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
<99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95,0%	10%

* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente 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.

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de correo electrónico, foros en línea y un sistema de notificación de problemas online. El manual de SaaS de IBM, disponible en la dirección https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html, 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.

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

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

- Instancia es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- Un Millón de Líneas de Pedido es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Pedido significa cualquier tipo de documento definido en el Servicio de Cloud. Las Líneas de Pedido son las líneas de artículos en un Pedido. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Líneas de Pedido gestionadas o procesadas por el Servicio de Cloud, redondeado al Millar más cercano, durante el periodo de medición especificado en el Documento de Titularidad (POE) o el Documento Transaccional del Cliente.
- Cien Mil Líneas de Pedido es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Pedido significa cualquier tipo de documento definido en el Servicio de Cloud. Las Líneas de Pedido son las líneas de artículos en un Pedido. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Líneas de Pedido gestionadas o procesadas por el Servicio de Cloud, redondeado al Cien Mil más cercano, durante el periodo de medición especificado en el Documento de Titularidad (POE) o el Documento Transaccional del Cliente.

5.2 Cargos de Configuración

Se facturará un cargo de configuración on-demand, si se solicita, bajo la tarifa establecida en el Documento Transaccional, para cada servicio de configuración.

5.3 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del Servicio de Cloud durante el período de medida supera el derecho de titularidad especificado en el Documento de Titularidad (POE), se facturará un cargo por el uso en exceso bajo la tarifa especificada en el Documento Transaccional, el mes siguiente a la sucesión del uso en exceso.

5.4 Cargos de Pago por Uso

Se facturará un cargo de pago por uso bajo la tarifa establecida en el Documento Transaccional, en el mes posterior a dicho uso.

5.5 Frecuencia de Facturación

En función de la frecuencia de facturación seleccionada, IBM facturará al Cliente los cargos adeudados al comienzo del período de frecuencia de facturación, excepto por los tipos de cargo de exceso y uso, que se facturarán a plazo vencido.

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. Las renovaciones están sujetas a un aumento de precio anual, según se especifique en un presupuesto. En el caso de que la renovación automática se realice después de la recepción de un aviso de retirada del Servicio de Cloud por parte de IBM, el plazo de renovación terminará en la fecha más próxima siguiente: el final del plazo de renovación actual o la fecha de retirada anunciada.

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 a los Servicios de Cloud en un comunicado de marketing o publicitario.

El Cliente no podrá utilizar los Servicios de Cloud, solos o en combinación con otros servicios o productos, como soporte a ninguna de las siguientes actividades de alto riesgo: diseño, construcción, control o mantenimiento de instalaciones nucleares, sistemas de tránsito masivo, sistemas de control de tráfico aéreo, sistemas de control de automoción, sistemas de armas, navegación de aviones o comunicaciones, ni ninguna otra actividad en la que un error del Servicio de Cloud pudiera dar lugar a una amenaza material de muerte o daños personales graves.

7.2 Normas de Oferta

Este apartado describe las normas de oferta que describen ciertos límites funcionales y técnicos y los parámetros de este Servicio de Cloud ("Normas de Oferta"). A menos que se acuerde lo contrario por escrito entre IBM y el Cliente, el uso por parte del Cliente del Servicio de Cloud y cualquier implementación o configuración del Servicio de Cloud está sujeto a los límites y parámetros descritos en las Normas de Oferta establecidas a continuación. El uso que supere los límites y parámetros siguientes requiere el acuerdo por escrito de IBM y puede suponer cargos adicionales por el Servicio de Cloud, además de los cargos por los servicios de implementación o personalización asociados. El pico de Líneas de Pedido por hora soportadas por el Servicio de Cloud aumenta a medida que aumenta el número de Líneas de Pedido anuales compradas, tal como se establece en la tabla siguiente. Si el Cliente requiere aumentar el pico de líneas por hora sobre una base temporal o permanente, debe

solicitarse el componente "IBM Watson Order Optimizer Service Additional Peak Hourly Burst Capability". Si se supera esta cifra, el rendimiento del Servicio de Cloud puede degradarse y el SLA ya no se aplicará. Puede adquirirse capacidad adicional a través de la compra de IBM Watson Order Optimizer – Addon – Peak Hourly Burst Capability. Esta tabla indica el pico de Líneas de Pedido por hora soportado para la cantidad de unidades de derecho de titularidad de Millón de Líneas de Pedido suscritas:

Unidades de Millón de Líneas de Pedido Suscritas	Pico de Líneas de Pedido por Hora
1	1.750
2 a 5	6.000
6 a 10	12.500
11 a 17	24.500
18 a 25	35.000
26 a 37	50.000
38 a 50	72.500
51 a 75	100.000
76 a 100	150.000
101 a 125	195.000
126 a 150	240.000
151 a 200	300.000
201 a 250	385.000
251 a 300	475.000
301 a 350	550.000
351 a 400	650.000
401 a 450	740.000
451 a 500	825.000
A partir de 501	A determinar por parte de IBM en base a los requisitos actuales