

## Descripción del Servicio

---

### IBM Watson Marketing Insights

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

El Servicio de Cloud utiliza algoritmos de análisis avanzados configurables para analizar a los clientes del Cliente con el fin de comprender sus comportamientos y permitir al Cliente priorizar las acciones en segmentos de sus clientes objetivo.

El Cliente debe suscribirse como mínimo a una de las siguientes ediciones del Servicio de Cloud.

##### 1.1 IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition

IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition entrega la Instancia del Servicio de Cloud e incluye derechos de titularidad para 25.000 ID de Entidad.

- Identificación de cambios de nivel en la relación con los clientes y aplicación de acciones prioritarias;
- Generación de público objetivo para campañas exclusivas;
- Descubrimiento de segmentos basados en el comportamiento mediante el uso de la analítica cognitiva;
- Permitir que el Cliente actúe en público objetivo con publicación de un solo clic, como en IBM Watson Campaign Automation (disponible como derecho de titularidad independiente) o exportando tipos de público para su uso en plataformas de terceros.

##### 1.2 IBM Watson Marketing Insights Standard Edition

IBM Watson Marketing Insights Standard Edition entrega la Instancia del Servicio de Cloud e incluye derechos de titularidad para 250.000 ID de Entidad.

La versión Standard Edition incluye todas las prestaciones de Essentials, más las siguientes:

- Identificar a los clientes susceptibles de terminar la relación con el Cliente basándose en datos históricos y en el contexto;
- Usar modelos predictivos para ayudar a cuantificar el valor de duración del cliente.

#### 1.3 Servicios Opcionales

##### 1.3.1 IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition AddOn

Este Servicio de Cloud opcional aumentará el derecho de titularidad de ID de Entidad del Cliente en incrementos de 25.000 ID de Entidad y solo se puede adquirir como complemento de IBM Watson Marketing Insights Essentials.

##### 1.3.2 IBM Watson Marketing Insights Standard Edition AddOn

Este Servicio de Cloud opcional aumentará el derecho de titularidad de ID de Entidad del Cliente en incrementos de 250.000 ID de Entidad y solo se puede adquirir como complemento a IBM Watson Marketing Insights Standard.

#### 1.4 Ofertas de Servicio de Configuración

##### 1.4.1 IBM Watson Marketing Insights Onboarding Services for IBM Watson Campaign Automation

Watson Marketing Insights (WMI) Onboarding proporciona hasta 7 horas de servicios remotos para implementar Watson Marketing Insights para su uso con Watson Campaign Automation. El uso de las horas de servicio remoto se limita a las orientaciones de prácticas recomendadas de WMI, las orientaciones de configuración de WMI y la consultoría de productos de WMI. Este servicio está

destinado a clientes de Watson Campaign Automation que agregan Watson Marketing Insights Standard a su portfolio de Watson Marketing Customer Engagement.

## 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 de los Servicios 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. El Cliente reconoce que i) IBM puede, a su sola discreción, modificar ocasionalmente la Ficha de Datos y ii) tales modificaciones sustituirán a las versiones anteriores. El propósito de cualquier modificación de la Ficha 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 la Ficha de Datos degradará significativamente la seguridad de un Servicio de Cloud. Las siguientes Fichas de Datos se aplican al Servicio de Cloud y a sus opciones disponibles.

Enlaces a Las Fichas de Datos aplicables:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=AF5D37F0DC9411E494CC78C5932B0954>

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) se aplica y se hace referencia al mismo 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. La Ficha de Datos aplicable para este Servicio de Cloud servirá como Suplemento del DPA.

## 3. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de 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](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.

## 4. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

### 4.1 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.
- 25,000 ID de Entidad es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un ID de Entidad es un identificador único para cualquier entidad representada en el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de ID de Entidad, redondeado a los veinticinco mil (25.000) más cercanos, identificados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- 250.000 ID de Entidad es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un ID de Entidad es un identificador único para cualquier entidad representada en el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de ID de Entidad,

redondeado a los doscientos cincuenta mil (250.000) más cercanos, identificados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.

- Contrato es una unidad de medida con la que se pueden obtener servicios. Un Contrato consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Contrato.

## **4.2 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.

Cuando el Cliente haya adquirido un derecho de titularidad de IBM Watson Marketing Insights Standard Edition AddOn o IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition AddOn, se le cobrará por uso en exceso aplicable a dicho servicio opcional.

## **4.3 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.

## **5. Opciones de Vigencia y Renovación**

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

## **6. Términos adicionales**

### **6.1 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.

### **6.2 Uso de Contenido del Cliente por parte de IBM para Analítica Cognitiva**

IBM puede utilizar el contenido del Cliente y los datos proporcionados por el Cliente al Servicio de Cloud para realizar investigación interna, pruebas y desarrollo de actualizaciones o mejoras en el Servicio de Cloud o para el desarrollo de nuevos servicios que proporcionen una experiencia más personalizada y significativa a los usuarios. De este modo, IBM puede compilar y analizar, en forma agregada y anónima, la información de resumen que refleje el uso del Servicio de Cloud por parte de los usuarios autorizados del Cliente, y puede elaborar informes, estudios, análisis y otros productos de trabajo derivados de esta compilación y análisis (en conjunto, los "Datos Compilados"). IBM conserva los derechos de propiedad sobre los Datos Compilados.

### **6.3 Uso Legal del Servicio de Cloud**

Este Servicio de Cloud proporciona resultados basados en la aplicación de algoritmos a los datos proporcionados por el Cliente sin tener en cuenta si las recomendaciones de salida están de conformidad

con las leyes o regulaciones aplicables, incluyendo a título enunciativo pero no limitativo la protección, la privacidad y la protección de los datos del consumidor. El Cliente es responsable del cumplimiento legal cuando realiza algún tipo de actuación sobre la salida del Servicio de Cloud.