

Condiciones de Uso de IBM – Condiciones Específicas de la Oferta SaaS

IBM Commerce Insights

Las Condiciones de Uso ("CDU") constan de estas Condiciones de Uso de IBM - Condiciones Específicas de la Oferta SaaS ("Condiciones Específicas de la Oferta SaaS") y un documento con el título Condiciones de Uso de IBM - Condiciones Generales ("Condiciones Generales") disponible en el URL siguiente:
<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En caso de conflicto, los Términos de Oferta específicos de SaaS prevalecen sobre las Condiciones Generales. Al hacer un pedido, acceder o utilizar SaaS IBM, el Cliente acepta las Condiciones de Uso.

Las Condiciones de Uso se rigen por el Acuerdo Internacional Passport Advantage de IBM, el Acuerdo Internacional Passport Advantage Express de IBM o el Acuerdo Internacional de IBM para Ofertas Seleccionadas de SaaS IBM, según proceda ("Acuerdo") y conjuntamente con las Condiciones de Uso conforman el acuerdo completo.

1. SaaS IBM

Las siguientes ofertas de SaaS IBM están cubiertas por estas Condiciones Específicas de la Oferta de SaaS:

- IBM Commerce Insights
- IBM Commerce Insights for Watson Analytics

2. Métricas de Cargo

SaaS IBM se vende bajo una de las siguientes métricas de cargo según se especifica en el Documento Transaccional:

- Usuario Activo:** es una unidad de medida con la que se puede obtener SaaS IBM. Un Usuario Activo es una única persona que ha accedido a SaaS IBM de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Activos que han accedido a SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (PoE) o el Documento Transaccional del Cliente.
- Instancia:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Una Instancia es el acceso a una configuración específica de SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de SaaS IBM disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente o en el Documento Transaccional.

3. Cargos y Facturación

El importe que se debe abonar para SaaS IBM se especifica en un Documento Transaccional.

3.1 Cargo Mensual Parcial

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

4. Opciones de Renovación del Plazo de Suscripción de SaaS IBM

El Documento de Titularidad (POE) del Cliente establecerá si SaaS IBM se renovará al finalizar el Plazo de Suscripción, designando el plazo como uno de los siguientes:

4.1 Renovación Automática

Si el Documento de Titularidad (POE) del Cliente establece que la renovación del Cliente es automática, el Cliente podrá terminar el Plazo de Suscripción de SaaS IBM que vence mediante solicitud por escrito al representante de ventas o Business Partner de IBM del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días antes de la fecha de vencimiento establecida en el POE. Si IBM o su Business Partner de IBM no recibe dicho aviso de terminación antes de la fecha de vencimiento, el Plazo de Suscripción que vence se renovará automáticamente por el plazo de un año o por la misma duración que el Plazo de Suscripción original establecido en el POE.

4.2 Facturación Continua

Si el POE indica que la renovación del Cliente es continua, el Cliente seguirá teniendo acceso a SaaS IBM y se le facturará por el uso de SaaS IBM en base a una facturación continua. Para dejar de utilizar SaaS IBM y detener el proceso de facturación continua, el Cliente deberá proporcionar a IBM o a su Business Partner de IBM un aviso de solicitud por escrito de cancelación de SaaS IBM del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días. Una vez que el Cliente haya cancelado el acceso, se facturarán al Cliente los cargos de acceso correspondientes al mes en el que se llevó a cabo la cancelación.

4.3 Renovación Necesaria

Si el POE indica que el tipo de renovación del Cliente es "terminar", SaaS IBM se terminará al final del Plazo de Suscripción y el acceso del Cliente a SaaS IBM se eliminará. Para seguir utilizando SaaS IBM más allá de la fecha de finalización, el Cliente deberá realizar un pedido al representante de ventas de IBM del Cliente o al Business Partner de IBM para adquirir un nuevo Plazo de Suscripción.

5. Soporte Técnico

Durante el Período de Suscripción y después de que IBM notifique al Cliente que el acceso a SaaS IBM está disponible, se proporciona soporte técnico para SaaS IBM a través de correo electrónico, teléfono y un sistema de creación de tickets en línea. Las mejoras, actualizaciones y otros materiales que proporcione IBM como parte de dicho soporte técnico se consideran parte de SaaS IBM y por tanto se rigen por estas Condiciones de Uso. El soporte técnico está incluido en SaaS IBM y no está disponible como oferta independiente.

Más información sobre las horas de disponibilidad, direcciones de correo electrónico, sistemas de creación de tickets online, así como otros procesos y vehículos de comunicación de soporte técnico, todo ello se describe en el manual IBM Software as a Service Support Handbook.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de Respuesta
1	Impacto de negocio crítico / caída del servicio: La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno de producción e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	En el plazo de una hora	24x7
2	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica de negocio del servicio o una función del servicio está muy restringido o el Cliente corre el riesgo de pasarse las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborales	L-V horas laborales
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función no se pueden utilizar y no significa un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborales	L-V horas laborales
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborales

6. Condiciones Adicionales de la Oferta de SaaS IBM

6.1 Seguimiento de la Información de Uso

El Cliente reconoce y acepta que IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte de SaaS IBM, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas) en relación con el uso de SaaS IBM, a través de seguimiento y de otras tecnologías. IBM lo hace para recopilar estadísticas de uso e información acerca de la eficacia de SaaS IBM, con la finalidad de mejorar la experiencia de usuario y/o personalizar las interacciones con el Cliente. El Cliente confirma que va a obtener o ha

obtenido el consentimiento para permitir a IBM procesar los Datos Personales recopilados con la finalidad mencionada dentro de IBM, de otras empresas de IBM y sus subcontratistas, allí donde IBM y los subcontratistas de IBM ejecuten actividades profesionales, de acuerdo con la legislación aplicable. IBM cursará adecuadamente cualquier petición de los empleados y subcontratistas del Cliente para acceder, actualizar, corregir o eliminar su información personal de contacto recopilada.

6.2 Ubicaciones con Ventajas Derivadas

Cuando sea aplicable, los tributos se realizan en las ubicaciones que el Cliente identifica como receptoras de los servicios SaaS IBM. IBM aplicará los tributos en base a las direcciones de facturación enumeradas a la hora de solicitar SaaS IBM como ubicación del beneficiario principal, a menos que el Cliente proporcione información adicional a IBM. El Cliente es responsable de mantener esta información actualizada y de comunicar cualquier cambio a IBM.

6.3 IBM Digital Analytics

Ciertos componentes limitados del servicio IBM Digital Analytics están incluidos en el SaaS IBM bajo las condiciones siguientes:

- a. Se proporcionará al Cliente un número adecuado de ID de Cliente, no superior a 10, sin ningún cargo adicional para el Cliente. Los 10 ID de Cliente pueden ser ID independientes individuales; o, en un entorno multisitio, los 10 ID de Cliente pueden ser una combinación de ID principales globales e ID secundarios (donde los ID secundarios se resumen en un ID principal global para agregar notificación).
- b. Se proporcionará un servicio de configuración única para IBM Digital Analytics, de hasta 40 horas de servicios remotos de implementación e incorporación para el ID de Cliente inicial del Cliente. La disponibilidad de estos servicios vence a los 90 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM de que su acceso al SaaS IBM está disponible independientemente de si se han utilizado todas las horas.

Apéndice A

1. IBM Commerce Insights

IBM Commerce Insights es una solución que ayuda a los usuarios empresariales de plataformas de IBM eCommerce (WebSphere Commerce V8 o un servicio de Commerce on Cloud basado en WebSphere Commerce) a tomar decisiones mejores y más informadas basadas en datos analíticos y empresariales. Commerce Insights proporciona al usuario vistas de los datos de análisis web, datos de inventario y datos de plan de ventas en el contexto de su catálogo de tienda y sitio online. Commerce Insights permite al usuario empresarial realizar acciones directas para ejecutar sus tácticas de merchandising en su plataforma de IBM eCommerce.

IBM Commerce Insights proporciona canales de información de datos y opciones de carga de archivos de diferentes orígenes de datos, incluyendo:

- Canal de información de categoría y producto de la instancia de autoría de WebSphere Commerce o Commerce on Cloud
- Canal de información para los datos de inventario del sistema de inventario
- Carga de archivos para datos de plan de ventas para productos y categorías
- Datos de analíticas web de IBM Digital Analytics

IBM Commerce Insights incluye componentes de IBM Digital Analytics. IBM Digital Analytics es una solución que permite a los Clientes realizar un seguimiento de las visitas en la web que interactúan con el sitio web y proporciona informes e indicadores clave del rendimiento (también conocidos como KPI) basados en la recopilación de estos datos. Los datos se recopilan para el Servicio de Cloud a través de las Llamadas a Servidor. Una Llamada a Servidor son datos que se transfieren al Servicio de Cloud y se procesan en él como resultado de un evento etiquetado, iniciado por un visitante seguido para un ID de Cliente. Posteriormente, el Servicio de Cloud procesa estos datos codificados para generar informes que pasan a estar disponibles a través de la interfaz de usuario de Commerce Insights para ayudar a comprender el comportamiento del visitante.

Los componentes de IBM Digital Analytics incluidos en IBM Commerce Insights proporcionan recopilación y retención de datos para cada ID de Cliente / sitio. Los "Datos de Informe Estándar" incluyen informes de prácticas recomendadas generados a partir de datos sin procesar que se procesan automáticamente cada noche sin la configuración del Cliente. SaaS IBM almacenará los informes estándar del Cliente durante veintisiete (27) meses de despliegue.

El Cliente puede optar por utilizar IBM Digital Analytics Digital Data Exchange para etiquetar el sitio. Digital Data Exchange es una solución que aporta a los Clientes una única interfaz para la configuración y el despliegue de etiquetas de páginas móviles y sitios web. Digital Data Exchange permite a los Clientes gestionar etiquetas de IBM y de Business Partners de IBM para desplegarlas en un sitio móvil o web del Cliente. La interfaz de usuario de 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. Los Clientes de Digital Data Exchange pueden 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.

2. Complemento opcional

IBM Commerce Insights for Watson Analytics es una solución de complemento opcional que permite a los usuarios empresariales tener datos fácilmente disponibles y coherentes para profundizar en ellos y visualizarlos utilizando IBM Watson Analytics. Commerce Insights for Watson Analytics transforma los datos de análisis web procedentes de IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service y automatiza la carga de datos en el servicio IBM Watson Analytics del Cliente en representación del Cliente.

IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service proporciona una configuración de canal de información de datos y un módulo de activación para permitir al Cliente especificar y planificar directamente una exportación de datos diaria que incluya los datos sin formato del Cliente disponibles en el SaaS IBM. El material entregable de exportación de datos consta de varios archivos (seleccionados por el Cliente) 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. Se

proporciona el uso de la interfaz de usuario de IBM Digital Analytics Import para la configuración del módulo de importación Digital Data Feed.

La suscripción de IBM Watson Analytics Personal Edition o IBM Watson Analytics Professional Edition puede adquirirse por separado.

Apéndice B

IBM proporciona el siguiente Acuerdo de Nivel de Servicio de Disponibilidad ("SLA") para SaaS IBM y es aplicable si se especifica en el Documento de Titularidad (POE) o en un Documento Transaccional.

Se aplicará la versión de este SLA, que es la vigente al comienzo o a la renovación del Período de suscripción del Cliente. El Cliente comprende que el SLA no constituye ninguna garantía para el Cliente.

1. Definiciones

- a. **Crédito de Disponibilidad:** es la compensación que IBM proporcionará para una Reclamación validada. El Crédito de Disponibilidad se aplicará en forma de crédito o de descuento para una factura futura de cargos de suscripción para SaaS IBM.
- b. **Reclamación:** es una reclamación enviada por el Cliente a IBM de referente a un SLA no satisfecho durante un Mes Contratado.
- c. **Mes Contratado:** indica cada mes completo durante el plazo del SaaS IBM medido desde las 12:00 a.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del primer día del mes a las 11:59 p.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del último día del mes.
- d. **Tiempo de Inactividad:** un período de tiempo durante el cual el proceso de los sistemas de producción para el SaaS IBM se ha detenido y ningún usuario del Cliente puede utilizar todos los aspectos del SaaS IBM para los que tiene permisos. El Tiempo de Inactividad no incluye el período de tiempo en que el SaaS IBM deja de estar disponible como consecuencia de:
 - Una parada de mantenimiento planificada o anunciada;
 - Eventos o causas que queden fuera del control de IBM (por ejemplo, desastres naturales, interrupciones de Internet, mantenimiento de emergencia, etc.);
 - Problemas con aplicaciones, equipos o datos del Cliente o de terceros;
 - La no observancia por parte del Cliente de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder a SaaS IBM; o
 - La conformidad de IBM con cualquier diseño, especificación o instrucción proporcionada a IBM por el Cliente o por un tercero en representación del Cliente.
- e. **Evento:** es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un SLA.

2. Créditos de Disponibilidad

- a. Para enviar una Reclamación, el Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 para cada Evento en el servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia del Evento que ha afectado al uso del SaaS IBM. El Cliente debe proporcionar toda la información necesaria acerca del Evento y asistir razonablemente a IBM en el diagnóstico y la terminación del Evento.
- b. El Cliente debe enviar la Reclamación para un Crédito de Disponibilidad a más tardar tres (3) días laborables después del último día del Mes Contratado que es objeto de la Reclamación.
- c. Los Créditos de Disponibilidad se basan en la duración del Tiempo de Inactividad medido desde el primer momento en que el Tiempo de Inactividad impactó al Cliente. Para cada Reclamación válida, IBM aplicará el Crédito de Disponibilidad aplicable más alto en función del SLA alcanzado durante cada Mes Contratado, como se muestra en la tabla siguiente. IBM no será responsable de múltiples Créditos de Disponibilidad para el mismo Evento en el mismo Mes Contratado.
- d. En el caso del Servicio empaquetado (SaaS IBM individuales empaquetados y vendidos conjuntamente por un precio combinado único), el Crédito de Disponibilidad se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio Empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada SaaS IBM individual. El Cliente solo puede enviar Reclamaciones relacionadas con un SaaS IBM individual de un paquete en un Mes Contratado, e IBM no será responsable de los Créditos de Disponibilidad en relación con más de un SaaS IBM de un paquete en un Mes Contratado.

- e. Si el Cliente ha adquirido SaaS IBM de un distribuidor de IBM válido en una transacción de reventa en la que IBM mantiene la responsabilidad principal del cumplimiento de SaaS IBM y los compromisos del SLA, el Crédito de Disponibilidad se basará en el Precio Sugerido por Relación (RSVP) publicado para el SaaS IBM vigente en ese momento y en vigor para el Mes Contratado sujeto de la Reclamación, con un descuento del 50%.
- f. Los Créditos de disponibilidad totales concedidos en relación con cualquier Mes Contratado no deberán superar, bajo ninguna circunstancia, el diez por ciento (10%) de una doceava parte (1/12) del cargo anual pagado por el Cliente a IBM para SaaS IBM.

3. Niveles de Servicio

Disponibilidad del SaaS IBM durante un Mes Contratado, que es la siguiente:

Disponibilidad durante un Mes Contratado	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado objeto de una Reclamación)
<99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95%	10%

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: (a) el número total de minutos en un Mes Contratado, menos (b) el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un Mes Contratado, dividido por (c) el número total de minutos en un Mes Contratado.

Ejemplo: 50 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un Mes Contratado

43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 50 minutos de Tiempo de Inactividad = 43.150 minutos <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minutos en total	=2% de Crédito de Disponibilidad para el 99,8% de Nivel de Servicio Alcanzado durante el Mes Contratado
---	---

4. Exclusiones

Este SLA sólo está disponible para los Clientes de IBM. Este SLA no se aplica en los siguientes casos:

- Servicios versión beta o de prueba.
- Entornos que no son de producción, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, entornos de prueba, recuperación tras desastre, control de calidad o desarrollo.
- Las Reclamaciones realizadas por los usuarios, invitados, participantes e invitados permitidos del Cliente en relación con SaaS IBM.