

Descripción del Servicio

IBM Financial Crimes Insight with Watson

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

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

1.1.1 IBM Financial Crimes Insight with Watson

IBM Financial Crimes Insight with Watson proporciona una infraestructura común y un conjunto de servicios comunes sobre los que se basan las ofertas de Financial Crimes Insights. IBM Financial Crimes Insight with Watson proporciona la integración necesaria entre las ofertas que permiten a los Clientes sacar partido de un conjunto de ofertas Financial Crimes integradas.

IBM Financial Crimes Insight with Watson es un componente obligatorio que proporciona la Instancia del Servicio de Cloud.

Además de suscribirse a IBM Financial Crimes Insight with Watson, los Clientes deben suscribirse también a uno de los siguientes Servicios de Cloud:

1.1.2 IBM Financial Crimes Alerts Insight with Watson

IBM Financial Crimes Alerts Insight with Watson utiliza datos de casos históricos, agregación de datos de pruebas contextuales y funciones de aprendizaje automático con el objetivo de agilizar el proceso de filtrado de alertas, reduciendo falsos positivos, acelerando la disposición de la alerta y mejorando la toma de decisiones a través de un mejor conocimiento del riesgo de entidades. El servicio es un componente adicional que se ajusta entre la monitorización de transacciones de la institución existente del Cliente y los sistemas de gestión de casos.

1.1.3 IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson

IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson utiliza tecnología informática cognitiva para filtrar, extraer y enlazar contenidos relevantes de orígenes de datos estructurados y sin estructurar con el objetivo general de mejorar el conocimiento de las entidades y/o los riesgos relacionados de hacer negocios con ellas, y para reducir el tiempo necesario para completar las actividades Know Your Customer (KYC). La solución ayuda a automatizar y estandarizar la investigación y la analítica de información del cliente a través de la agregación de una variedad de orígenes de datos. El objetivo del servicio es una cualidad mejorada de registros KYC además de una experiencia de Cliente mejorada a través de la finalización mejorada de investigación e actividades de análisis del mercado.

1.2 Servicios de Aceleración

1.2.1 Servicios de Configuración

Los siguientes servicios de configuración son necesarios para que el Cliente pueda aprovisionarse del uso del correspondiente Servicio de Cloud:

- IBM Financial Crimes Alerts Insight con Configuración de Watson
- IBM Financial Crimes Due Diligence con Configuración de Watson

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.

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. 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 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 Evento es una aparición de evento específico procesado por, o relacionado con el uso de, los Servicios de Cloud.
 - **IBM Financial Crimes Alerts Insight with Watson**
A los efectos de este Servicio de Cloud, un Evento es una alerta individual / evento proporcionado dentro del Servicio de Cloud del sistema de origen en un mes natural. En general, un sistema de fuente de origen es un sistema de monitorización de transacciones o un sistema de gestión de casos.
 - **IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson**
A los efectos de este Servicio de Cloud, un Evento es cualquier investigación de registro KYC principal procesada por el Servicio de Cloud, incluyendo búsquedas repetitivas idénticas, en un mes natural. Una investigación de registro KYC principal es cualquier registro que no está enlazado como secundario a otra investigación.

4.2 Cargos de Servicios Remotos

Un 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 Vencimiento del Servicio de Cloud

Antes del vencimiento o la terminación del Servicio de Cloud, el Cliente puede utilizar cualquiera de las características de notificación o exportación del Servicio de Cloud proporcionadas para extraer datos. Los servicios de extracción de datos personalizada están disponibles bajo un acuerdo independiente.

Tras la recepción de una solicitud de soporte por parte del Cliente dentro del plazo de 30 días tras la fecha de vencimiento o terminación del Servicio de Cloud, IBM devolverá al Cliente una copia electrónica del contenido del Cliente en formato de aplicación nativa.