

## Descripción del Servicio de Cloud de IBM:

### IBM Digital Recommendations

Lo siguiente es la Descripción de Servicio de su Pedido:

#### 1. Descripción del Servicio de Cloud

Las ofertas que haya solicitado se especifican en su Documento de Pedido. Para este Servicio de Cloud, el Documento de Pedido consistirá en el Presupuesto que IBM presenta al Cliente y el Documento de Titularidad (POE) que el Cliente recibirá de IBM confirmando que se ha suministrado el Servicio de Cloud, con la fecha de inicio y final para la vigencia del Servicio de Cloud.

Las soluciones IBM Digital Recommendations permiten a los Clientes automatizar y optimizar el proceso de realizar recomendaciones de ofertas personalizadas. IBM da soporte a la optimización de ofertas para productos (IBM Product Recommendations) y contenido general (IBM Content Recommendations) que se ofrecen como soluciones independientes que el Cliente puede solicitar, descritas a continuación.

##### 1.1 IBM Content Recommendations

IBM Content Recommendations es una oferta de Servicio de Cloud que funciona conjuntamente con IBM Digital Analytics, que requiere una suscripción a Servicio de Cloud independiente. La oferta IBM Content Recommendations automatiza y optimiza el proceso de realizar sugerencias personalizadas de contenido sobre el sitio web del Cliente. La interfaz de usuario de IBM Content Recommendations proporciona la capacidad de determinar la estrategia de recomendación de contenido y definir reglas empresariales específicas del Cliente para cumplir las necesidades del Cliente.

##### 1.2 IBM Product Recommendations

IBM Product Recommendations es una oferta de Servicio de Cloud que funciona conjuntamente con IBM Digital Analytics, que requiere una suscripción a Servicio de Cloud independiente. La oferta IBM Product Recommendations automatiza y optimiza el proceso de realización de sugerencias de producto personalizadas en el sitio web del Cliente, en sus campañas por correo electrónico y en otros canales de marketing. La interfaz de usuario de IBM Product Recommendations proporciona la capacidad de determinar la estrategia de recomendación para cumplir las necesidades del Cliente. Un componente de gestión de reglas empresariales proporciona una interfaz de usuario para definir reglas empresariales avanzadas que pueden sustituir o ajustar las recomendaciones de producto finales realizadas por los algoritmos de afinidad de la solución. Se incluye un componente de pruebas A/B, diseñado específicamente para ejecutar pruebas de grupos A/B/C y D para determinar el impacto relativo que distintas estrategias de ofertas de recomendaciones de productos tienen en las conversiones de visitas del sitio.

##### 1.3 IBM Product Recommendations Analytics Independent

IBM Product Recommendations Analytics Independent proporciona los mismos servicios que IBM Product Recommendations, con la diferencia de que no es necesario suscribirse a IBM Digital Analytics.

#### 2. Descripción de la Seguridad

IBM implementa y mantiene las prácticas y los procedimientos descritos en este apartado.

##### 2.1 Políticas de Seguridad

IBM mantiene las políticas de privacidad y seguridad que se publican y se comunican a los empleados de IBM. IBM requiere formación en privacidad y seguridad a los individuos de todo el mundo que ofrecen soporte en los centros de datos de IBM y mantenemos un equipo de seguridad que se centra en la seguridad de la información. Las políticas de seguridad y los estándares de IBM se revisan y se evalúan anualmente. Las incidencias de seguridad de IBM se gestionan de acuerdo con un procedimiento completo de respuestas ante incidencias.

##### 2.2 Control de Acceso

IBM mantiene una separación lógica de los datos del Cliente. Los datos del Cliente residen en su propio esquema específico de Cliente y han sido diseñados para ser accesibles a través del Servicio de Cloud o de la exportación de datos especificada por el Cliente. El acceso al Servicio de Cloud y a los datos del

Cliente los controla y gestiona el administrador designado por el Cliente. IBM utiliza una tecnología de túnel VPN cifrado y autenticación multifactorial a la hora de acceder a los sistemas cliente. El acceso está restringido a las personas que requieren acceso para poder mantener y administrar el Servicio de Cloud y la oferta de hardware y software asociada en instalaciones de centro de datos de terceros. IBM utiliza tráfico de red Wi-Fi (conocido como 802.11) cifrado utilizando WPA2 con la opción de algoritmo de cifrado AES y proporciona SSID sin difusión y autenticación mutua entre el servidor y los dispositivos finales a la hora de acceder a los sistemas que contienen datos del Cliente.

### **2.3 Integridad y Disponibilidad del Servicio**

Las modificaciones de los recursos del sistema operativo (OSR) y el software de aplicaciones se rigen por el proceso de gestión de cambios de IBM. Se utiliza hardware, software, registros de acceso, acceso de solo lectura y controles de cifrado dentro de la infraestructura de red y en las estaciones de trabajo de las personas que trabajan en centros de datos de IBM o con datos del Cliente en centros de datos de IBM para ayudar a reducir la posibilidad de propagación y ejecución de virus informáticos y otras formas de código nocivo conocidas. IBM utiliza el cifrado a través de la red mediante conexiones SSL estándar (https) y la infraestructura utiliza soluciones de tecnología para la seguridad integral, incluyendo firewall, prevención de intrusiones y tecnologías antimalware. El escaneo de vulnerabilidades de TCP/IP lo realizan habitualmente los administradores autorizados para detectar y resolver posibles vulnerabilidades de seguridad del sistema. Los datos de almacén de IBM se copian en un almacenamiento secundario en el centro de datos de IBM, y el archivado terciario (cinta) se cifra y se duplica para el almacenamiento en las instalaciones de recuperación de desastres externa de un tercero.

### **2.4 Registros de Actividad**

IBM mantiene los registros de su actividad para sistemas, aplicaciones, repositorios de datos, dispositivos de middleware y de infraestructura de red que están configurados para registrar la actividad. IBM mantiene registros de i) intentos de acceso mediante inicio de sesión satisfactorios y no satisfactorios, ii) intentos satisfactorios y no satisfactorios de obtener acceso a la infraestructura desde una ubicación externa, iii) actualización de los intentos de acceso a OSR y iv) actividades realizadas utilizando una autoridad administrativa de seguridad o sistema.

### **2.5 Seguridad Física**

IBM restringe el acceso únicamente al personal autorizado del centro de datos de IBM en IBM y en los centros de datos proporcionados por terceros de IBM. El entorno del Servicio de Cloud de IBM incluye la autenticación multifactorial para el acceso físico, implicando un único código y una exploración biométrica, así como personal de seguridad ininterrumpido (24x7), seguridad atendida y vigilancia de vídeo. IBM prohíbe la visualización, copia, alteración o eliminación no autorizadas de cualquier soporte que contenga datos del Cliente. Los soportes extraíbles en los cuales se almacenen los datos del Cliente (incluyendo lápices de memoria, CD y DVD) se cifran utilizando por lo menos AES de 256 bits (o equivalente). Los sistemas portátiles y de sobremesa proporcionados por IBM requieren la implementación del cifrado de todo el disco (PGP) allí donde los privilegios de acceso a datos confidenciales o del Cliente sean necesarios. IBM destruye los soportes extraíbles y cualquier dispositivo del Cliente (como discos, unidades USB, DVD, cintas de copia de seguridad, impresoras y portátiles) que contenga datos del Cliente, o hace que los datos del Cliente en estos soportes físicos sean ininteligibles y no puedan reconstruirse mediante ningún medio técnico antes de que el soporte vuelva a utilizarse. IBM trocea el papel residual y lo desecha de un modo seguro y confidencial para hacer que el papel residual sea ilegible.

### **2.6 Cumplimiento**

IBM certifica sus prácticas de privacidad anualmente de acuerdo con los principios Safe Harbor del Departamento de Comercio de los EE.UU.: aviso, selección, transferencia de salida, acceso y precisión, seguridad y monitorización/ejecución. El tipo SSAE 16 de auditoría estándar del sector (antiguamente SAS 70), o equivalente, se lleva a cabo anualmente en nuestros centros de datos de producción. IBM revisa las actividades relacionadas con seguridad y la privacidad para que cumplan con los requisitos de negocio de IBM. IBM realiza evaluaciones y auditorías regularmente para confirmar el cumplimiento con las políticas de seguridad de la información. Las políticas de seguridad establecidas proporcionan, para las auditorías de seguridad, la aplicación periódica de parches de seguridad y gestión y control de contraseñas. La formación y los conocimientos en seguridad del personal de IBM se completan anualmente con empleados de IBM y de proveedores. Se recuerda al personal los objetivos de su trabajo y sus responsabilidades para cumplir con la conducta ética comercial, confidencialidad y obligaciones de seguridad de IBM, anualmente.

### 3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona los siguientes acuerdos de nivel de servicio ("SLA") para Servicio de Cloud, tras poner el servicio a disposición del Cliente. La oferta específica a la cual se aplica el SLA se establece en la tabla "Nivel de Servicio" siguiente, y se conocerá como "Servicio" a lo largo de este apartado que describe el SLA.

#### 3.1 Definiciones

- a. "Tiempo de Inactividad de la Aplicación" es un período de tiempo durante el cual los usuarios de las partes alojadas en IBM de la interfaz de aplicación no pueden utilizar todos los aspectos del Servicio para los que tiene permisos adecuados. A modo de aclaración, no existe "Tiempo de Inactividad" si algún usuario puede utilizar cualquiera de los aspectos del Servicio para el que se disponen de permisos apropiados.
- b. "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 el Servicio.
- c. "Reclamación" es una reclamación enviada por el Cliente a IBM de acuerdo con este SLA referente a un Nivel de Servicio no satisfecho durante un Mes Contratado.
- d. "Mes Contratado" indica cada mes completo durante el plazo del Servicio medido desde las 12:00 a.m. (GMT) del primer día del mes a las 11:59 p.m. (GMT) del último día del mes.
- e. "Tiempo de Inactividad": es un período de tiempo durante el que el proceso de los sistemas de producción para los Servicios se ha detenido y ningún usuario puede utilizar todos los aspectos del Servicio para los que tiene permisos adecuados. El Tiempo de Inactividad no incluye el período de tiempo en que el Servicio deja de estar disponible como consecuencia de:
  - Una parada planificada con la finalidad de llevar a cabo el mantenimiento.
  - Eventos o causas que queden fuera del control de IBM (por ejemplo, desastres naturales, interrupciones de Internet, 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 al Servicio.
  - La conformidad de IBM con cualquier diseño, especificación o instrucción proporcionada por el Cliente a IBM o por un tercero a IBM en representación del Cliente.
- f. "Suceso" es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un Nivel de Servicio.
- g. "Tiempo de Inactividad de Recopilación de Datos Entrantes": hace referencia a un período de tiempo durante el cual el servicio no puede recopilar datos entrantes a través de los elementos de proceso de datos entrantes del Servicio.
- h. "Nivel de Servicio" es el estándar definido más adelante según el cual IBM mide el nivel de servicio que proporciona en este SLA.

#### 4. Créditos de disponibilidad

- a. Para poder enviar una Reclamación, el Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 (según se define a continuación, en el apartado Soporte Técnico) para cada Suceso 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 Suceso que ha afectado al uso del Servicio. El Cliente debe proporcionar toda la información detallada necesaria acerca del Suceso y asistir razonablemente a IBM en el diagnóstico y la resolución del Suceso.
- 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 basarán en la duración del Tiempo de Inactividad medido desde el primer momento en que le impactó el Tiempo de Inactividad. Si el Cliente comunica un Suceso de Tiempo de Inactividad de Aplicación y un Suceso de Tiempo de Inactividad de Recogida de Datos Entrantes que ocurren simultáneamente, IBM tratará los períodos de solapamiento del Tiempo de Inactividad como un único período de Tiempo de Inactividad y no como dos períodos de Tiempo de Inactividad separados. Para cada Reclamación válida, IBM aplicará el Crédito de

Disponibilidad aplicable más alto en función del Nivel de Servicio alcanzado durante cada Mes Contratado, como se muestra en estas tablas. IBM no será responsable de múltiples Créditos de disponibilidad para el mismo Suceso en el mismo Mes Contratado.

- d. En el caso del Servicio Empaquetado (Servicios 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 en la cuota de suscripción mensual de cada Servicio individual. El Cliente sólo puede enviar Reclamaciones relacionadas con un Servicio individual de un paquete en un Mes Contratado, e IBM no será responsable de los Créditos de disponibilidad en relación con más de un Servicio de un paquete en un Mes Contratado.
- e. Si el Cliente ha adquirido el Servicio de un distribuidor de IBM válido en una transacción de reventa en la que IBM mantiene la responsabilidad principal del cumplimiento del Servicio y los compromisos del SLA, el Crédito de Disponibilidad se basará en el Precio Sugerido por Relación (RSVP) publicado para el Servicio vigente en ese momento y en vigor para el Mes contratado que es objeto 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 veinte por ciento (20%) de una doceava parte (1/12) del cargo anual pagado por el Cliente a IBM por el Servicio.

## 5. Niveles de Servicio

Servicio	Nivel de Servicio Aplicable	
	Disponibilidad de aplicación durante un Mes Contratado	Disponibilidad de Recopilación de Datos Entrantes durante un Mes Contratado
IBM Product Recommendations	S	S
IBM Content Recommendations	S	S
IBM Product Recommendations Analytics Independent	S	S

Nivel de Servicio Alcanzado durante un Mes Contratado	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado que está sujeto a una Reclamación)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	12%
Menos del 97,000%	20%

El porcentaje de "Nivel de Servicio Alcanzado" 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, expresando la fracción resultante en forma de porcentaje.

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 _____	= 2% Crédito de Disponibilidad para el 99,884% de Nivel de Servicio Alcanzado
43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días	

## 6. Información Adicional acerca de este SLA

Este SLA se pone a disposición únicamente de los Clientes de IBM y no se aplica a las reclamaciones realizadas por los usuarios, los invitados y los participantes del Servicio del Cliente, ni a ningún servicio beta o de prueba que proporcione IBM. El SLA únicamente se aplica a los Servicios que están en uso de producción, por lo que no se aplica a entornos que no son de producción, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, entornos de prueba, recuperación tras desastre, control de calidad o desarrollo. Si el Cliente ha incumplido alguna obligación material bajo el contrato del Cliente para el Servicio, incluyendo, sin limitarse a ello, el incumplimiento de alguna obligación de pago, el Cliente no podrá realizar una reclamación bajo este SLA.

## 7. Información sobre Derechos de Titularidad, Facturación, Plazo y Soporte

### 7.1 Métricas de Cargo

Las ofertas de Servicio de Cloud se venden de acuerdo con las siguientes métricas:

- a. **Compromiso** es una unidad de medida con la que se pueden obtener servicios. Un Compromiso consiste en servicios de formación y/o profesionales, incluidos sin limitarse a ellos, eventos de formación, análisis de negocio o eventos de servicios basados en entregas. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Compromiso.
- b. **Millón de Llamadas a Servidor (MSCs)** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. 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 Entidad. Una Llamada a Servidor procesada para diferentes ID de Entidad se contará como una única Llamada a Servidor para cada ID de Entidad único. Un ID de Entidad separa y/o controla los derechos de acceso a datos en el Servicio de Cloud, que pueden incluir datos procesados de uno o varios sitios web del Cliente. Cada derecho de titularidad de MSC representa un Millón de Llamadas a Servidor. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes de Millón de Llamadas a Servidor para cubrir el número de Llamadas de Servidor durante el período de medida especificado en el Documento de Pedido.

Con vistas a esta oferta de Servicio de Cloud, un ID de Cliente es lo mismo que un ID de Entidad.

- c. **Unidad de Conversión de Miles de Ingresos (TRCU)** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Unidad de Conversión de Ingresos es una medida independiente de la moneda del importe de Ingresos asociado al Servicio de Cloud. Los importes de ingresos específicos de la moneda deben convertirse en ACU de acuerdo con la tabla que se encuentra en: [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Cada derecho de titularidad de TRCU representa Mil RCUs. Deben obtenerse derechos de titularidad TRCU suficientes para cubrir el número de Ingresos procesados o gestionados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento de Pedido.
- d. **Ingresos por Ventas de Diez Mil USD** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Ingresos por Ventas de Diez Mil USD es el importe de ingresos generado por el Cliente a través de iniciativas online, expresadas en Diez Mil Dólares de Estados Unidos (USD), según el seguimiento realizado por el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Ingresos por Ventas en USD generados durante el período de medida especificado en el Documento de Pedido.
- e. **Ingresos por Ventas de Diez Mil EUR** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Ingresos por Ventas de Diez Mil EUR es el importe de ingresos generado por el Cliente a través de iniciativas online, expresadas en Diez Mil Euros (EUR), según el seguimiento realizado por el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Ingresos por Ventas en EUR generados durante el período de medida especificado en el Documento de Pedido.
- f. **Ingresos por Ventas de Diez Mil GBP** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Ingresos por Ventas de Diez Mil GBP es el importe de ingresos generado por el Cliente a través de iniciativas en línea, expresadas en Diez Mil Libras Esterlinas del Reino Unido (GBP), según el seguimiento realizado por el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Ingresos por Ventas en GBP generados durante el período de medida especificado en el Documento de Pedido.

- g. Ingresos por Ventas de un Millón de YEN es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Ingresos por Ventas de un Millón de YEN es el importe de ingresos generado por el Cliente a través de iniciativas online, expresadas en Millón de Yens japoneses (YEN), según el seguimiento realizado por el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Ingresos por Ventas en YEN generados durante el período de medida especificado en el Documento de Pedido.
- h. **Ingresos por Ventas de Diez Mil CAD** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Ingresos por Ventas de Diez Mil CAD es el importe de ingresos generado por el Cliente a través de iniciativas online, expresadas en Diez Mil Dólares de Canadá (CAD), según el seguimiento realizado por el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Ingresos por Ventas en CAD generados durante el período de medida especificado en el Documento de Pedido.
- i. **Ingresos por Ventas de Diez Mil AUD** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Ingresos por Ventas de Diez Mil AUD es el importe de ingresos generado por el Cliente a través de iniciativas online, expresadas en Diez Mil Dólares de Australia (AUD), según el seguimiento realizado por el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Ingresos por Ventas en AUD generados durante el período de medida especificado en el Documento de Pedido.
- j. **Ingresos por Ventas de Diez Mil SGD** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Ingresos por Ventas de Diez Mil SGD es el importe de ingresos generado por el Cliente a través de iniciativas online, expresadas en Diez Mil Dólares de Singapur (SGD), según el seguimiento realizado por el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Ingresos por Ventas en SGD generados durante el período de medida especificado en el Documento de Pedido.
- k. **Ingresos por Ventas de Diez Mil BRL** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Ingresos por Ventas de Diez Mil BRL es el importe de ingresos generado por el Cliente a través de iniciativas en línea, expresadas en Diez Mil Reales de Brasil (BRL), según el seguimiento realizado por el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Ingresos por Ventas en BRL generados durante el período de medida especificado en el Documento de Pedido.

## 7.2 Información de derechos de titularidad adicional: IBM Product Recommendations Analytics Independent

En la cuota de suscripción a este Servicio de Cloud se incluye lo siguiente:

- Según la evaluación de IBM, se proporcionará al Cliente un número adecuado de ID de Cliente (1-50) con el fin de que satisfaga las necesidades de recomendaciones.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- IBM Digital Analytics Import con los módulos de importación de datos estándar (Category Definition File, Enterprise Products Report y Forecast Metrics)

## 7.3 Cargos y Facturación

### 7.3.1 Opciones de facturación

El importe que se debe abonar para las ofertas de Servicio de Cloud se especifica en un Documento de Pedido, como sigue:

- a. Importe de compromiso total (anticipado)
- b. Mensualmente (vencido)
- c. Trimestralmente (anticipado)
- d. Anualmente (anticipado)

La opción de facturación seleccionada será válida durante el plazo especificado en el Documento de Pedido. El importe a pagar por ciclo de facturación se basará en la tarifa de suscripción mensual o anual y en el número de ciclos de facturación en un año más cualquier cargo por uso en exceso.

### **7.3.2 Cargo Mensual Parcial**

El Cargo Mensual Parcial es una tarifa diaria prorrateada que se cargará al Cliente y se incluirá en la primera factura. El cargo mensual parcial se calcula según los días que faltan del mes parcial a partir de la fecha en que IBM notifica al Cliente que su acceso a la oferta de Servicio de Cloud está disponible.

### **7.3.3 Usos en exceso**

Si el uso real por parte del Cliente del Servicio de Cloud en cualquier trimestre (según el año natural que empieza el 1 de enero) supera tres (3) veces el derecho de titularidad especificado en el Documento de Pedido, se facturará al Cliente por el uso en exceso, según lo establecido en el Documento de Pedido. Si se suministra al Cliente el uso en exceso en un trimestre determinado, se prorrateará el promedio según corresponda.

### **7.3.4 On-Demand**

Las opciones On-Demand se facturarán el mes en que el Cliente solicita la opción On-Demand según la tarifa establecida en el Documento de Pedido.

### **7.3.5 Configuración**

Los cargos de configuración se especificarán en un Documento de Pedido.

- a. El cargo de Configuración Única de IBM Product Recommendations Analytics Independent se aplicará durante el aprovisionamiento inicial, bajo la tarifa y los plazos de facturación especificados en el Documento de Pedido.

### **7.3.6 Servicios Remotos (Humanos)**

Los Servicios Remotos (Humanos) se compran bajo la métrica de cargo de Compromiso.

- a. IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services: Entrega dinámica o mixta  
Proporciona hasta 48 horas de consultoría remota, mejores prácticas, formación y configuración para la incorporación en IBM Product Recommendations o IBM Product Recommendations Analytics Independent, según proceda, para el método de entrega dinámica o mixta. Estos servicios caducan a los 90 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM de que su acceso a IBM Product Recommendations o IBM Product Recommendations Analytics Independent, según proceda, está disponible independientemente de si se han utilizado todas las horas.
- b. IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services: Entrega de archivo sin formato  
Proporciona hasta 40 horas de consultoría remota, mejores prácticas, formación y configuración para la incorporación en IBM Product Recommendations o IBM Product Recommendations Analytics Independent, según proceda, para el método de entrega con archivo sin formato. Estos servicios caducan a los 90 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM de que su acceso a IBM Product Recommendations o IBM Product Recommendations Analytics Independent, según proceda, está disponible independientemente de si se han utilizado todas las horas.
- c. IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services  
Proporciona hasta 48 horas de consultoría remota, mejores prácticas, formación y configuración para la incorporación en IBM Content Recommendations. Estos servicios caducan a los 90 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM de que su acceso a IBM Content Recommendations está disponible independientemente de si se han utilizado todas las horas.

## **7.4 Opciones de Vigencia y Renovación**

### **7.4.1 Vigencia**

El plazo del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso a las partes del Servicio de Cloud descritas en el Documento de Pedido. La parte del Documento de Titularidad (POE) del Documento de Pedido confirmará la fecha exacta de inicio y finalización del plazo, así como la forma de renovarlo, si procede. El Cliente podrá incrementar su nivel de uso del Servicio de Cloud durante el plazo poniéndose en contacto con IBM o con un Business Partner de IBM. Incluiremos dicho cambio en un Documento de Pedido.

#### 7.4.2 Opciones de Renovación del Plazo de los Servicios de Clouds

El Documento de Pedido del Cliente establecerá si el Servicio de Cloud se renovará al finalizar el plazo, designando el plazo como uno de los siguientes:

a. Renovación Automática

Si el Documento de Pedido del Cliente establece que la renovación del Cliente es automática, el Cliente podrá resolver el plazo de expiración del Servicio de Cloud mediante solicitud por escrito, con una antelación mínima de noventa (90) días antes de la fecha de expiración del plazo establecida en el Documento de Pedido. Si IBM o un Business Partner de IBM no recibe dicho aviso de resolución antes de la fecha de expiración, el plazo que venza se renovará automáticamente por el plazo de un año o por la misma duración que el plazo original establecido en la parte de Documento de Titularidad (POE) del Documento de Pedido.

b. Facturación Continua

Si el Documento de Pedido indica que la facturación del Cliente es continua, el Cliente seguirá teniendo acceso a Servicio de Cloud y se le facturará por el uso del Servicio de Cloud en base a una facturación continua. Para dejar de utilizar el Servicio de Cloud y detener el proceso de facturación continua, el Cliente deberá proporcionar a IBM o a un Business Partner de IBM un aviso de solicitud de cancelación del Servicio de Cloud 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.

c. Renovación Necesaria

Si el Documento de Pedido indica que el tipo de renovación del Cliente es "resolver", el Servicio de Cloud se resolverá al final del plazo y el acceso del Cliente al Servicio de Cloud se eliminará. Para seguir utilizando el Servicio de Cloud 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.

#### 7.5 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para Servicio de Cloud está disponible durante el Período de Suscripción.

**El horario habitual de atención de soporte por teléfono y correo electrónico es el siguiente:**

De domingo 8:00 a viernes 19:00 Hora Central de EE.UU. (excepto días del calendario de festivos de IBM)

**Soporte fuera del horario laboral:**

El Soporte fuera del horario laboral (fuera del horario normal de funcionamiento establecido anteriormente) sólo está disponible para los problemas de Severidad 1 en días laborables, fines de semana y durante las vacaciones.

Línea de Atención Telefónica de Soporte: 1-866-493-2673 en los EE.UU. (otros números disponibles a través del portal de Soporte)

Correo electrónico: [cm\\_support@us.ibm.com](mailto:cm_support@us.ibm.com)

Portal de Soporte Ininterrumpido (24x7): <https://support.ibmcloud.com> o el enlace de Soporte desde el Servicio de Cloud, que proporciona una Base de Conocimiento online, Preguntas y Respuestas, formación grabada, documentación descargable y actualización y visualización de tickets.

Chat en Directo (para preguntas profesionales relacionadas con el uso de las aplicaciones del Servicio de Cloud): de domingo 8:00 a viernes 18:00, Hora Central de EE.UU. (excepto días del calendario de festivos de IBM)



Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de respuesta
1	<b>Impacto de negocio crítico / caída del servicio:</b> 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	<b>Impacto de negocio significativo:</b> 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	<b>Impacto de negocio menor:</b> 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	<b>Impacto de negocio mínimo:</b> Una consulta o una solicitud no técnica	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborales

## 8. Información Adicional

### 8.1 Aviso y Política de Privacidad

El Cliente acepta: (i) proporcionar un enlace claro y visible a las condiciones de uso y política de privacidad del sitio web del Cliente, que incluya un enlace con la recopilación de datos y las prácticas de uso por parte de IBM y del Cliente (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>), (ii) proporcionar avisos relacionados con la colocación por parte de IBM en nombre del Cliente de cookies y beacons de gifs/web claros en los ordenadores de los visitantes, junto con una explicación de la finalidad y el uso de esta tecnología, y (iii) en la medida que lo exija la ley, obtener el consentimiento de los visitantes del sitio web antes de que el Cliente, o IBM en nombre del Cliente, coloque cookies y beacons gifs/web en los dispositivos de los visitantes del sitio web.