

IBM Incentive Compensation Management on Cloud

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la empresa, 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 Incentive Compensation Management on Cloud

Este Servicio de Cloud básico automatiza el proceso de cálculo, notificación y administración de pagos basados en variables, como las comisiones de ventas y los programas de incentivos. Cada Servicio de Cloud básico incluye una instancia productiva, una instancia no productiva y hasta tres años de historial de datos. Una instancia "Productiva" proporciona un uso productivo total de la oferta en el entorno cloud. El Servicio de Cloud incluye un cliente administrativo que se utiliza para crear una lógica del plan de compensación, crear informes y configurar aspectos del Servicio de Cloud. También se incluye un portal web a través del cual los representantes de ventas, el personal de operaciones y los directivos pueden ver los dashboards y realizar determinadas funciones a través de una interfaz web (por ejemplo, aprobar un documento de plan de compensación antes de enviarlo a un empleado).

Este Servicio de Cloud también incluye los siguientes servicios de recuperación de desastres y copia de seguridad del contenido:

- En el caso de que se produjera una situación de catástrofe, definiéndose catástrofe como "Fuerza Mayor" y entendiéndose como tal una catástrofe natural, terrorismo, acción laboral, incendio, inundación, terremoto, motín, guerra, actos gubernamentales, órdenes o restricciones, virus, ataques de denegación de servicio y otras conductas dolosas, errores de programas de utilidad y de conectividad de la red, o cualquier otra causa de haga que el Servicio de Cloud no esté disponible y que esté fuera del control razonable de IBM, IBM trabajará para restaurar el acceso del Cliente al Servicio de Cloud utilizando la infraestructura de red, hardware y software de la red del centro de datos de IBM, con un retorno al funcionamiento en un plazo máximo de 14 días.
- El entorno se restaurará utilizando la copia de seguridad del contenido más reciente, como se describe a continuación, con una pérdida del contenido del conjunto de datos del contenido restaurado que no supere las 24 horas.
- Contenido de Copia de Seguridad: las copias de seguridad se realizan diariamente y se copian en una ubicación externa para prevenir episodios de fuerza mayor en la ubicación principal. IBM conserva las copias de seguridad de forma continuada: cada 7 días se realiza una copia de seguridad completa de la BD y cada día posterior dentro de la semana se realiza una copia de seguridad diferencial. IBM retendrá los últimos 7 días de las copias de seguridad diferenciales diarias y las 4 copias de seguridad completas anteriores (lo cual cubrirá un intervalo de 28 días de actividad). A medida que se van creando copias de seguridad completas, las versiones más antiguas se van eliminando. Las copias de seguridad se cifran cuando se encuentran en un sistema de copia de seguridad basado en disco y durante la transmisión a la ubicación fuera de las instalaciones.

1.2 IBM Incentive Compensation Management for Transaction Based Payees on Cloud

Esta opción proporciona a un Cliente un derecho de titularidad para un solo Beneficiario Basado en una Transacción para utilizar el Servicio de Cloud. Un Beneficiario Basado en una Transacción es un Participante Elegible (como se define en el apartado "Métricas de Cargo", a continuación) que actualmente está relacionado, directa o indirectamente, con el Cliente y está gestionado o bajo seguimiento del Servicio de Cloud a efectos de recibir una compensación de una transacción.

1.3 IBM Incentive Compensation Management for Non-Transaction Based Payees on Cloud

Esta opción proporciona a un Cliente un derecho de titularidad para un solo Beneficiario No Basado en una Transacción para utilizar el Servicio de Cloud. Un Beneficiario No Basado en una Transacción es un Participante Elegible que actualmente está relacionado, directa o indirectamente, con el Cliente y está gestionado o bajo seguimiento del Servicio de Cloud a efectos de recibir una compensación no basada en una transacción incluyendo, sin limitarse a, incentivos y objetivos empresariales gestionados.

1.4 IBM Incentive Compensation Management for Inactive Payees on Cloud

Esta opción proporciona a un Cliente un derecho de titularidad para un solo Beneficiario Inactivo en el Servicio de Cloud. Un Beneficiario Inactivo es un Participante Elegible que actualmente está no relacionado, directa o indirectamente, con el Cliente, aunque sigue estando gestionado o bajo seguimiento del Servicio de Cloud.

1.5 IBM Incentive Compensation Management for Administrative Users on Cloud

Esta opción proporciona a un Cliente un derecho de titularidad para un solo Usuario Administrativo para utilizar el Servicio de Cloud. Un Usuario Administrativo es un individuo que participa en la creación y/o en la administración continuada de los planes de compensación de incentivos.

1.6 IBM Incentive Compensation Management Data Volume on Cloud

Un Cliente debe obtener suficientes derechos de titularidad de IBM Incentive Compensation Management Data Volume para cubrir la cantidad de datos del Clientes procesados por el Servicio de Cloud cada mes. Los derechos de titularidad de IBM Incentive Compensation Management Data Volume se comercializan en una métrica de Millón de Líneas de Registro, como se define en el apartado "Métricas de Cargo" de este documento. Los volúmenes de datos se monitorizan a través del Servicio de Cloud y pueden estar sujetos a auditoría.

1.7 IBM Incentive Compensation Management Single Tenant Premium on Cloud

Esta opción proporciona al Cliente un servidor de BD físico dedicado en lugar de compartir físicamente un servidor con BD de otras partes si está bajo derecho de titularidad a través de un pedido completado.

1.8 IBM Incentive Compensation Management Additional Production Instance on Cloud

Con el pedido inicial de los beneficiarios se proporcionan una (1) instancia Productiva y una (1) instancia No Productiva. Si existe derecho de titularidad a través de un pedido completado, esta opción es una instancia Productiva adicional del Servicio de Cloud.

1.9 IBM Incentive Compensation Management Additional Non-Production Instance on Cloud

Con el pedido inicial de los beneficiarios se proporcionan una (1) instancia Productiva y una (1) instancia No Productiva. Si existe derecho de titularidad a través de un pedido completado, esta opción es una instancia no productiva adicional del Servicio de Cloud. Puede utilizarse sólo como parte de las actividades no productivas del Cliente.

1.10 IBM Incentive Compensation Management Data History Premium on Cloud

Si el Cliente compra la opción Data History Premium on Cloud, el Servicio de Cloud incluirá hasta siete años de historial de datos, en lugar de los tres años que se incluyen con el Servicio de Cloud básico.

1.11 IBM Incentive Compensation Management Disaster Recovery Premium on Cloud

Si el Cliente compra la opción Disaster Recovery Premium on Cloud, IBM hará que el Servicio de Cloud vuelva a estar en funcionamiento en un plazo máximo de 5 días tras un evento de Fuerza Mayor (descrito en el apartado 1.1 anterior) que cause una interrupción de la capacidad de IBM para operar el Servicio de Cloud.

1.12 IBM Incentive Compensation Management Premium Performance on Cloud

Esta opción proporciona al Cliente un mayor rendimiento para una sola instancia productiva, control de calidad o desarrollo de IBM Incentive Compensation Management on Cloud que el Cliente ya haya adquirido. IBM proporciona este mayor rendimiento mediante el suministro del Servicio de Cloud utilizando el dispositivo PureData Systems Mako Ultralite (o un dispositivo similar compatible) que IBM optimiza para el modelo del Cliente.

1.13 IBM Incentive Compensation Management Premium Performance Plus on Cloud

Esta opción proporciona al Cliente un mayor rendimiento para una sola instancia productiva, control de calidad o desarrollo de IBM Incentive Compensation Management on Cloud que el Cliente ya haya adquirido. Esta opción proporciona mayor rendimiento que IBM Incentive Compensation Management Premium Performance on Cloud mediante el suministro del Servicio de Cloud utilizando el dispositivo PureData Systems Mako 6 (o un dispositivo similar compatible) que IBM optimiza para el modelo del Cliente.

1.14 IBM Incentive Compensation Management with Watson Analytics on Cloud

Esta opción de Servicio de Cloud ofrece una experiencia unificada de análisis en entornos cloud y ayuda a que los usuarios se centren en los elementos clave que afectan a su negocio a través de las capacidades de IBM Watson Analytics. Al automatizar los pasos del acceso a datos y la analítica predictiva, el Servicio de Cloud identifica y explica los patrones y las relaciones ocultas para acelerar la comprensión de por qué suceden las cosas. La funcionalidad de IBM Watson Analytics solo se proporciona para su uso con los datos almacenados en la oferta SaaS IBM.

Esta opción de Servicio de Cloud incluirá las prestaciones siguientes:

- Experiencia de usuario atractiva: presentación de los datos y las perspectivas en un formato que permite a los usuarios entender los datos e interactuar con ellos.
- Descubrimiento de datos: explore e interactúe visualmente con los datos para encontrar patrones y derivar perspectivas.
- Descubrimiento de analítica guiado: una analítica predictiva incorporada que realiza automáticamente correlaciones estadísticas y análisis de controladores clave.
- Diálogo en lenguaje natural: interactúe con los datos a través de una interfaz en inglés dirigida por palabras claves mediante el uso de términos empresariales comunes.
- Acceso a datos: acceso de forma automática, e indicadores exclusivos, a la preparación de los datos para el análisis, destacando los problemas de datos potenciales que podrían comprometer los resultados.
- Cargar archivos .xls, .xlsx o .csv que contengan no más 10.000.000 de filas y 500 columnas.
- Total de almacenamiento de 100 GB, donde el almacenamiento de datos incluye los archivos fuente cargados en el entorno cloud y el contenido creado dentro de la aplicación.
- Exportar a formato de archivo PPT.
- Infografía
- Conexiones con: DropBox, Box y Microsoft OneDrive

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para Servicio de Cloud que están disponibles en <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> y los Términos adicionales que se proporcionan en este apartado. Cualquier cambio en los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del Servicio de Cloud.

Este Servicio de Cloud tiene certificación Safe Harbor entre EE.UU. y la UE.

3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente acuerdo 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 terminación de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar cuatro (4) 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, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento 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 planificado 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 pueden superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

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% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
Menos del 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 el 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.

Ejemplo: 476 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días - 476 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.724 minutos <hr/> 43.200 minutos en total	=5% de Crédito de Disponibilidad para 98,9% de disponibilidad durante el Mes Contratado
--	---

4. Soporte Técnico

Durante el periodo de suscripción, se ofrece soporte técnico mientras dure el Servicio de Cloud, de conformidad con lo establecido en el Manual de Soporte de SaaS IBM, en la dirección <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> o en una dirección URL subsiguiente proporcionada por IBM. El soporte técnico está incluido en 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:

- Acceso:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Acceso es el derecho de uso del Servicio de Cloud. El Cliente debe obtener un único derecho de titularidad de Acceso para poder utilizar el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- Usuario Autorizado:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso al Servicio de Cloud de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso al Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en un Documento Transaccional o POE del Cliente.

- c. **Participante Elegible:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Cada individuo o entidad elegible para participar en un programa de prestación de servicios gestionados o monitorizados por el Servicio de Cloud es un Participante Elegible. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir a todos los Participantes Elegibles gestionados o seguidos por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- d. **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.
- e. **Millón de Líneas de Registro:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Registro son los datos que representan cualquier documento físico o electrónico gestionado por el Servicio de Cloud, incluyendo, sin limitación, llamadas a registros de detalles, facturas, planos, órdenes de compra, presupuestos, recibos, devoluciones, pedidos de venta, planificaciones y envíos. Líneas de Registro son los artículos de línea en el Registro procesados utilizando el Servicio de Cloud. Cada derecho de titularidad de Millón de Líneas de Registro representa un Millón de Líneas de Registro. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes de Millón de Líneas de Registro para cubrir el número total de Líneas de Registro procesadas por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional o POE del Cliente.

5.2 Cargo Mensual Parcial

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

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 al Cliente por el uso en exceso según se establece en el Documento Transaccional.

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.

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

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor a los Servicios de Cloud en un comunicado de marketing o de prensa.

7.1 Procesamiento de la Información Personal

El Servicio de Cloud permitirá al Cliente introducir y gestionar contenido que contenga información que pueda considerarse información personal y sensible bajo las leyes de privacidad aplicables:

- Información de contacto (por ejemplo, dirección, números de teléfono fijo y móvil, correo electrónico)
- Información personal sensible (por ejemplo, número de DNI, fecha de nacimiento, nacionalidad, número de pasaporte, etc.)
- Información profesional (por ejemplo, educación, historial de trabajo, lugar de trabajo, compensación y beneficios, historial de trabajo y rendimiento)

El Servicio de Cloud no ha sido diseñado para cumplir ningún requisito de seguridad específico para el contenido regulado, como información personal o información personal sensible. El Cliente es responsable de determinar si este Servicio de Cloud cubre las necesidades del Cliente en relación con el tipo de contenido que el Cliente utiliza conjuntamente con el Servicio de Cloud.

7.2 Cookies

El Cliente reconoce y acepta que IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte del Servicio de Cloud, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas) en relación con el uso del Servicio de Cloud, a través de seguimiento y de otras tecnologías. IBM lo hace para recopilar estadísticas de uso e información acerca de la eficacia del Servicio de Cloud de 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.

7.3 Destrucción del Contenido

IBM destruirá los datos o el contenido del Cliente, tras el vencimiento o la cancelación del Servicio de Cloud, o con anterioridad a petición del Cliente.

7.4 Usuarios Externos a la Empresa del Cliente

Para los fines del Servicio de Cloud, el Cliente puede proporcionar acceso a los usuarios externos de la Empresa del Cliente. Dichos usuarios se considerarán Usuarios de Servicio de Cloud y tendrán la titularidad correspondiente. El Cliente continuará siendo responsable de garantizar el cumplimiento de estos términos por parte de los usuarios de Servicio de Cloud.

7.5 Limitación de tipo "Non-Production"

Si el Servicio de Cloud se designa como "No Productivo", el Servicio de Cloud solo podrá ser utilizado como parte de las actividades no productivas del Cliente, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, las pruebas, el ajuste de rendimiento, el diagnóstico de errores, benchmarking, desarrollo, actividades de control de calidad o desarrollo de adiciones o ampliaciones de uso interno en el Servicio de Cloud mediante interfaces de programación de aplicaciones publicadas.

7.6 Programas de Gestión de Cumplimiento

El Servicio de Cloud puede utilizarse para ayudar al Cliente a cumplir con las obligaciones que pueden derivarse de la legislación, las regulaciones, los estándares o las prácticas. Las orientaciones, los usos sugeridos o las instrucciones que se proporcionen con el Servicio de Cloud no constituyen asesoramiento legal, financiero ni profesional; se recomienda al Cliente que obtenga su propio asesoramiento legal o de otro tipo de expertos. El Cliente es responsable exclusivo de garantizar que tanto él como sus actividades, aplicaciones y sistemas cumplen con todas las leyes, regulaciones, estándares y prácticas aplicables. El uso del Servicio de Cloud no garantiza el cumplimiento de la legislación, las regulaciones, los estándares o las prácticas.

7.7 Sitios o Servicios de Terceros

Si el Cliente o un Usuario de Servicio de Cloud transmite contenido a un sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con el Servicio de Cloud o puesto a disposición por éste, el Cliente y el Usuario del Servicio de Cloud permitirán a IBM habilitar la transmisión de contenido; sin embargo, dicha interacción se llevará a cabo únicamente entre el Cliente y el sitio web o servicio del tercero. IBM no ofrece ninguna garantía ni manifestación sobre los servicios o sitios de terceros, y no se responsabilizará de ellos.

7.8 Usos Prohibidos

Microsoft prohíbe los siguientes usos:

"Prohibición de Uso de Alto Riesgo": El Cliente no puede utilizar el Servicio de Cloud en ninguna aplicación o situación en la que el fallo del Servicio de Cloud pueda causar la muerte o daños físicos importantes a cualquier persona, o daños materiales o medioambientales graves ("Uso de Alto Riesgo"). Como ejemplos de Uso de Alto Riesgo se incluyen, a título enunciativo pero no limitativo: aeronaves u otros medios de transporte colectivos, instalaciones químicas o nucleares, sistemas de soporte vital, equipamiento médico para implantes, vehículos de motor o sistemas armamentísticos. El Uso de Alto Riesgo no incluye la utilización del Servicio de Cloud con fines administrativos, para almacenar datos de

configuración, herramientas de ingeniería y/o configuración u otras aplicaciones que no sean de control, cuyo fallo no pueda causar la muerte ni daños personales importantes, ni daños materiales o medioambientales graves. Estas aplicaciones "no controladoras" pueden comunicarse con las aplicaciones que efectúan el control, pero no deben ser directa o indirectamente responsables de la función de control.