

### IBM Order Management

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

IBM Order Management es un Servicio de Cloud de gestión de pedidos por cualquier tipo de canal que permite que las fuentes internas y externas de suministro cumplan los niveles de servicio y las reglas de negocio del Cliente. El Servicio de Cloud consolida pedidos a través de múltiples canales para proporcionar un único punto de vista de la demanda, el inventario y el suministro por las redes globales a través de la colaboración con los proveedores de los Clientes. El Servicio de Cloud se integra con procesos de comercio electrónico, almacén, cadena de suministro, financieros, fiscales, de pago y otros procesos internos y externos. IBM Order Management incluye los siguientes paquetes y servicios basados en soluciones que se adaptan a las necesidades del Cliente para el proceso de gestión de pedidos.

#### 1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

##### 1.1.1 IBM Order Management-Essentials Edition

IBM Order Management-Essentials Edition proporciona un Servicio de Cloud de IBM introductorio de gestión de pedidos por cualquier tipo de canal. Está diseñado para incluir capacidades de gestión de pedidos básicas para complementar las iniciativas de comercio electrónico existentes o para iniciar nuevas iniciativas por cualquier tipo de canal. Esta edición tiene un conjunto más pequeño y estandarizado de dispositivos principales que ofrecen menos complejidad en las opciones de cada proyecto mediante el uso de plantillas de configuración estandarizadas. Este Servicio de Cloud está disponible sobre una base por suscripción y pago por uso, e incluye las siguientes prestaciones:

- **Direccionamiento de pedidos**  
Agrega, gestiona y monitoriza los pedidos como soporte de las operaciones simples por cualquier tipo de canal. Las reglas de aprovisionamiento controlan el direccionamiento de pedidos en toda la empresa ampliada. Proporciona un motor de direccionamiento de pedidos para regir y monitorizar el pedido a través de su ciclo de vida a medida que se crea, se programa, se lleva a cabo y se factura.
- **Disponibilidad de Directorio Simple**  
Consolida la información de inventario de múltiples sistemas, generando una visión única de toda la oferta y la demanda directamente en conexión con el fulfillment de pedidos. Proporciona soporte para consultas de disponibilidad de inventario y reservas de canales de venta.
- **Programación**  
Proporciona reglas configurables para controlar el procesamiento del pedido teniendo en cuenta aspectos como las restricciones de oferta, las restricciones de producto y las restricciones empresariales del Cliente.
- **Devoluciones**  
Proporciona creación simple de devoluciones, aprobación de devoluciones, procesamiento de reembolsos y puesta a disposición de devoluciones.
- **Búsqueda y Archivado de Pedidos**  
Proporciona un repositorio único para buscar, realizar el seguimiento y monitorizar los pedidos a lo largo de su ciclo de vida activo y archivado.
- **Informes Operativos**  
Proporciona capacidades de informes sobre los datos transaccionales del Servicio de Cloud para las operaciones cotidianas a través de IBM Cognos Analytics on Cloud. A los efectos de este Servicio de Cloud, IBM Cognos Analytics on Cloud permite al Cliente utilizar únicamente muestras de análisis de IBM Cognos, lenguajes suplementarios de Cognos, gestor de marcos, estudio de

informes, consulta dinámica, módulos de datos y ejemplos de informes. IBM Cognos Analytics on Cloud solo puede utilizarse para generar un máximo de 140 informes operativos por semana, utilizando datos del Servicio de Cloud dentro de los límites del Servicio de Cloud y no para cualquier otro propósito, o de otro modo con independencia del Servicio de Cloud. El Cliente no puede utilizar IBM Cognos Analytics on Cloud como programa de utilidad de extracción de datos para rellenar cualquier otro repositorio. Los datos disponibles para los informes se limitan a un período de siete días dentro de la base de datos activa. El acceso del Cliente a, y el uso de, IBM Cognos Analytics on Cloud está sujeto al documento de Descripción del Servicio más reciente disponible para IBM Cognos Analytics on Cloud en <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/sd>. En caso de conflicto, las condiciones de esta Descripción del Servicio prevalecen sobre el documento de Descripción del Servicio de IBM Cognos Analytics on Cloud. Las condiciones del manual de soporte de SaaS IBM para IBM Cognos Analytics on Cloud son aplicables a esta funcionalidad.

Las cuotas de suscripción a la oferta de Servicio de Cloud incluyen los siguientes recursos y servicios. Para obtener información más detallada, consulte los apartados de Condiciones Adicionales:

- Un (1) Entorno de Prueba
- Un (1) Entorno Productivo

### 1.1.2 IBM Order Management-Standard Edition

IBM Order Management-Standard Edition es una oferta de Servicio de Cloud de IBM de gestión de pedidos por cualquier tipo de canal más completa, diseñada para permitir la coincidencia inteligente de fuentes internas y externas de oferta y demanda, respetando las reglas empresariales configurables por la organización. La oferta consolida los pedidos a través de múltiples canales para proporcionar una visión única de oferta, demanda e inventario a través de las redes globales mediante la colaboración con proveedores. La oferta proporciona la capacidad de integrarse con procesos de comercio electrónico, almacén, cadena de suministro, financieros, fiscales, de pago y otros procesos internos y externos, a través de una variedad de métodos de integración soportados. Este Servicio de Cloud está disponible sobre una base por suscripción y pago por uso, e incluye las siguientes prestaciones:

- Organización de Pedidos  
Agrega, gestiona y monitoriza pedidos de todos los canales permitiendo la organización compleja de pedidos a varios niveles con capacidad para detectar y escalar situaciones problemáticas. El motor de aprovisionamiento inteligente coordina el fulfillment entre varios participantes de la empresa ampliada. Proporciona un repositorio único para modificar, cancelar, realizar el seguimiento y monitorizar el ciclo de vida del pedido.
- Visibilidad de Inventario de Múltiples Fases  
Consolida la información de inventario de múltiples sistemas, generando una visión única de varios tipos de oferta y demanda. Hace coincidir los tipos de oferta y demanda entre varias fases de la cadena de suministro, utilizando reglas empresariales que comprenden la segmentación de inventarios, los inventarios entrantes, y la monitorización de los umbrales de inventario y la velocidad de movimiento del inventario. Proporciona vistas de inventario específicas por rol.
- Optimización de la Programación  
Proporciona reglas configurables para controlar el procesamiento del pedido teniendo en cuenta aspectos como las reglas de optimización avanzadas, las relaciones de pedidos de varios niveles, las reglas de suministro y recursos, las reglas de producto y relación, y las reglas empresariales y las preferencias de envío del Cliente.
- Logística Inversa  
Enlaza múltiples solicitudes de devolución o reparación con los pedidos de venta originales, para permitir el seguimiento del ciclo de vida de reparación. Realiza el seguimiento inverso del inventario hasta la ubicación original adecuada, en base a reglas de negocio.
- Búsqueda y Archivado Avanzados de Pedidos  
Proporciona herramientas mejoradas para la búsqueda, la retención y la monitorización de pedidos a través del ciclo de vida activo y archivado de un pedido.

- Informes Operativos

Proporciona capacidades de informes sobre los datos transaccionales del Servicio de Cloud para las operaciones cotidianas a través de IBM Cognos Analytics on Cloud. A los efectos de este Servicio de Cloud, IBM Cognos Analytics on Cloud permite al Cliente utilizar únicamente muestras de análisis de IBM Cognos, lenguajes suplementarios de Cognos, gestor de marcos, estudio de informes, consulta dinámica, módulos de datos y ejemplos de informes. IBM Cognos Analytics on Cloud solo puede utilizarse para generar un máximo de 140 informes operativos por semana, utilizando datos del Servicio de Cloud dentro de los límites del Servicio de Cloud y no para cualquier otro propósito, o de otro modo con independencia del Servicio de Cloud. El Cliente no puede extraer datos de IBM Cognos Analytics on Cloud para su uso con cualquier otro repositorio. Los datos disponibles para los informes se limitan a un período de siete días dentro de la base de datos activa. El acceso del Cliente a, y el uso de, IBM Cognos Analytics on Cloud está sujeto al documento de Descripción del Servicio más reciente disponible para IBM Cognos Analytics on Cloud en <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd>. En caso de conflicto, las condiciones de esta Descripción del Servicio prevalecen sobre el documento de Descripción del Servicio de IBM Cognos Analytics on Cloud. Las condiciones del manual de soporte de SaaS IBM para IBM Cognos Analytics on Cloud son aplicables a esta funcionalidad.

Las cuotas de suscripción a la oferta de Servicio de Cloud incluyen los siguientes recursos y servicios. Para obtener información más detallada, consulte los apartados de Condiciones Adicionales:

- Un (1) Entorno de Integración
- Un (1) Entorno de Prueba
- Un (1) Entorno Preproductivo
- Un (1) Entorno Productivo
- Objetivo de Punto de Recuperación de un (1) día y Objetivo de Tiempo de Recuperación de cuarenta y ocho (48) horas

## 1.2 Servicios Opcionales

A continuación se describen las opciones para IBM Order Management:

### 1.2.1 IBM Order Management – AddOn – Store Engagement

Store Engagement está diseñado para aumentar la eficacia de los empleados de la tienda en todas las áreas de la tienda, incluyendo tanto la funcionalidad de backstore como la funcionalidad de frontstore. Store Engagement incluye las prestaciones siguientes:

- La capacidad de recoger pedidos, empaquetar pedidos o enviar pedidos bajo ejecución en la tienda.
- Ver, ejecutar y gestionar las tareas de recogida, empaquetado y envío que llegan a la tienda para los pedidos.
- Registrar, ejecutar y gestionar las actividades de recepción de envíos y pedidos en la tienda.
- Ver, ejecutar y gestionar las tareas de recogida, empaquetado, envío o recepción de pedidos de transferencia que entran y salen de la tienda.
- Recogida por lotes que permite la selección de varios pedidos a la vez en función de los artículos, frente a la selección de un pedido cada vez.
- Dashboard de la tienda para ver el estado de ejecución de los pedidos del cliente de la tienda.
- La capacidad de capturar pedidos de la tienda independientemente del método de ejecución o de la ubicación de ejecución en función de la disponibilidad de inventario en la red de ejecución.
- Prestaciones de pago y captura rápida de pedidos.
- Servicio Avanzado de Atención al Cliente con prestaciones de modificación de pedidos, incluyendo cancelación de pedidos, líneas, método de ejecución del cambio, adición/eliminación de artículos, ajuste de precio, y adición/modificación de notas de pedido.
- Capacidad de devolución, incluyendo la disposición de capturas, para todos los pedidos independientemente del canal desde el que se haya adquirido. Posibilidad de capturar una devolución ciega.

- La atención al Cliente proporciona recomendaciones personalizadas e información del historial de pedidos para aportar una visión más detallada del Cliente. Capacidad para añadir notas acerca de un cliente, que serán visibles a través de canales.

La compra de Store Engagement AddOn es un requisito previo para el uso de cualquier Dispositivo de Cliente dentro de un almacén que aproveche o invoque las API y el servicio de Gestión de Pedidos.

### **1.2.2 IBM Order Management – AddOn – Call Center**

Call Center es una solución de centro de llamadas basada en web como Servicio de Cloud que proporciona representantes de servicio al cliente (CSRs) con un único punto de acceso a la información comercial. Call Center admite interacciones flexibles con los clientes para ayudar a habilitar capacidades de solicitud y prestación de servicio desde cualquier ubicación.

Call Center permite a los representantes del centro de llamadas:

- Proporcionar una experiencia sin problemas a los clientes mientras interactúan con su marca a través del centro de llamadas, tienda o web.
- Ofrecer una vista única de las transacciones del cliente para habilitar unas mejores interacciones de cross-selling y up-selling con los clientes.
- Gestionar de forma rápida y eficaz tareas complejas de modificación de pedidos.
- Permitir una programación de entregas y citas en una sola llamada, frente a diversidad de llamadas.
- Eliminar pedidos huérfanos con la capacidad de tomar el control del carro en línea de un cliente.
- Configurar rápidamente elementos y servicios según los requisitos del cliente.

La compra de Call Center AddOn es un requisito previo para el acceso a las API de Gestión de Pedidos y servicios por parte de cualquier representante de servicio al cliente para cualquiera de las actividades del centro de llamadas mencionadas anteriormente.

### **1.2.3 IBM Order Management – AddOn – Supply Collaboration**

Creación automática de pedidos de compra (PO) para enviar a los proveedores para dejar o reponer los envíos, gestionar el ciclo de vida de las PO y realizar un seguimiento de las excepciones que incluya la actualización del estado del pedido automáticamente a partir de las PO vinculadas.

### **1.2.4 IBM Order Management – AddOn – Delivery and Service Appointments**

Proporciona suministro de programación, instalación y otros servicios complementarios en el momento de la realización del pedido. Utiliza confirmación basada en reglas, selección del proveedor y asignación de tripulación con control integrado de inventario, entrega y ejecución de servicios.

### **1.2.5 IBM Order Management – AddOn – Configurator**

Permite a Clientes, representantes de ventas y partners de canal personalizar los productos y servicios complejos en base a múltiples opciones y reglas de negocio específicas de los artículos.

### **1.2.6 IBM Order Management – AddOn – Pricing**

Proporciona fijación de precios basada en reglas en base a pedidos configurados como servicio de fijación de precios en varios canales.

### **1.2.7 IBM Order Management – AddOn – Quoting**

Habilita la creación y la negociación de propuestas, la automatización del proceso de aprobaciones y el cumplimiento obligado de las normas de fijación de precios.

### **1.2.8 IBM Order Management – AddOn – Integration Environment**

El entorno de integración (Integration Environment) se incluye en IBM Order Management Standard Edition. No se incluye en la suscripción de IBM Order Management Essentials Edition. Está disponible como complemento para el Servicio de Cloud, si se requieren entornos de integración adicionales.

### **1.2.9 IBM Order Management – AddOn – Test Environment**

El entorno de prueba (Test Environment) se incluye en IBM Order Management Essentials Edition y en IBM Order Management Standard Edition. Está disponible como complemento para el Servicio de Cloud, si se requieren entornos de prueba adicionales.

### **1.2.10 IBM Order Management – AddOn – Peak Hourly Burst Capability**

Para incluir los meses naturales donde el número pico de Líneas de Pedido por hora soportadas en el Servicio de Cloud exceda el pico máximo de Líneas de Pedido por hora bajo derecho de titularidad, el Cliente puede aumentar las capacidades de bursting de las normas que se especifican en el apartado Normas de Oferta a continuación. La capacidad de bursting puede aumentarse en incrementos de 1000 Líneas de Pedido por hora y se facturara sobre una base de pago por uso. Se facturará al Cliente por esta capacidad durante los meses en los que haya solicitado la capacidad de procesamiento ampliada y solo durante el tiempo que la capacidad esté disponible para uso del Cliente. Este servicio debe solicitarse al menos con 60 días de antelación a los meses en que se espera que ocurra el bursting previsto.

### **1.2.11 IBM Order Management – AddOn – Time Zone Support**

Activa el soporte para casos que no sean de Severidad 1 en un segundo o tercer huso horario adicional.

### **1.2.12 IBM Order Management – AddOn – Virtual Private Network**

El Servicio de Cloud solo requiere una VPN si una conexión de integración no está cifrada, o no está correctamente protegida, a través de Internet. Se requieren circuitos redundantes para la alta disponibilidad.

### **1.2.13 IBM Order Management – AddOn – Direct Connect SoftLayer 1 GB**

Proporciona opciones de conectividad mejoradas que permiten a los clientes crear conexiones directas y privadas entre sus entornos de red remotos y sus implementaciones de IBM Cloud.

### **1.2.14 IBM Order Management – Standard Edition – AddOn – Recovery Time Objective Improvement**

Proporciona una mejora a los objetivos de recuperación para la continuación empresarial con un Objetivo de Tiempo de Recuperación tras Desastre de cuatro (4) horas y un Objetivo de Punto de Recuperación tras Desastre de dos (2) horas. La mejora del Tiempo de Recuperación (Recovery Time Objective Improvement) solo está disponible para la versión Standard Edition.

## **1.3 Servicios de Aceleración**

### **Implementation Assurance Services**

Implementation Assurance Services son servicios de consultoría en los que IBM proporciona una revisión de los planes de implementación del Servicio de Cloud del Cliente dentro del alcance especificado y la materia definida para la oferta aplicable descrita a continuación (los "Planes dentro del Alcance") para evaluar el uso apropiado de las características y arquitecturas/tecnologías listas para usar del Servicio de Cloud de cara a la ampliación y la personalización. Como parte del proceso de revisión, IBM comunicará las prácticas recomendadas con respecto a la arquitectura y el diseño de las principales personalizaciones y ampliaciones y con respecto a la planificación de la implementación de la solución.

El Cliente proporcionará los antecedentes necesarios y la información de soporte y la documentación relacionada con los Planes dentro del Alcance de manera oportuna con el fin de completar las revisiones, y el Cliente hará que esté disponible el personal apropiado del Cliente o del proveedor de servicios tercero designado por el Cliente con responsabilidad para los Planes dentro del Alcance, cuando sea necesario, para proporcionar conocimientos de primera mano. El Cliente, y opcionalmente el tercero designado por el Cliente, estarán disponibles, de manera oportuna, para revisar los resultados de las revisiones.

IBM no garantiza que el número de horas original adquirido sea suficiente para revisar el plan del cliente, y puede ser necesario adquirir bloques adicionales de horas de consultoría para una revisión completa. En el caso de que el número de horas compradas no sea suficiente para revisar todo el proyecto, se dará preferencia a la amplitud frente a la profundidad de la cobertura. Con independencia de si se han utilizado todas las horas, se considerará que se ha completado el servicio con la ejecución de los entregables y las tareas técnicas que se hayan asignado y planeado conjuntamente en el número de horas contratadas en el Documento Transaccional del Cliente, y la revisión ejecutada con el Cliente. En caso de que el Cliente no pueda proporcionar la información necesaria para llevar a cabo el Servicio de Verificación de la Implementación de manera oportuna, las actividades de Verificación de la Implementación cesarán y el servicio se considerará completado.

Implementation Assurance Services está disponible solo dentro del plazo del servicio y están sujetos al compromiso máximo por hora y al alcance de la materia especificado para cada oferta aplicable descrita

a continuación. Las horas de consultoría no utilizadas al final del período de servicio aplicable vencen y se pierden.

### **1.3.1 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Fundamental**

Este servicio proporciona un máximo acumulado de 80 horas de consultoría durante el diseño y la implementación del Servicio de Cloud a lo largo de un período de servicio de seis (6) meses. Las revisiones cubren los documentos de esquema y definición de la solución y el plan del proyecto de implementación. La lista de revisiones puede modificarse si es necesario, previo acuerdo mutuo entre el Cliente e IBM, según los riesgos anticipados del proyecto.

### **1.3.2 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Standard**

Este servicio proporciona un máximo acumulado de 160 horas de consultoría durante el diseño y la implementación del Servicio de Cloud a lo largo de un período de servicio de seis (6) meses. Las revisiones cubren los documentos de definición y esquema de la solución, el plan del proyecto de implementación, los planes de diseño macro/sprint, los planes de prueba, el plan de preparación para la puesta en marcha, el plan de preparación para DevOps de Usuario Empresarial y el plan de transferencia de conocimientos técnicos. La lista de revisiones puede modificarse si es necesario, previo acuerdo mutuo entre el Cliente e IBM, a otras revisiones según los riesgos anticipados del proyecto.

### **1.3.3 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Comprehensive**

Este servicio proporciona un máximo acumulado de 240 horas de consultoría durante el diseño y la implementación del Servicio de Cloud a lo largo de un período de servicio de seis (6) meses. Las revisiones cubren los requisitos funcionales, los requisitos no funcionales, los documentos de definición y esquema de la solución, el plan de proyecto, los planes de diseño macro/sprint, el proceso de compilación y despliegue, los objetivos de rendimiento, el plan de preparación para la puesta en marcha, el plan de preparación para DevOps de Usuario Empresarial y el plan de transferencia de conocimientos técnicos. La lista de revisiones puede modificarse si es necesario, previo acuerdo mutuo entre el Cliente e IBM, a otras revisiones según los riesgos anticipados del proyecto.

### **1.3.4 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Extension**

Este servicio amplía las ofertas Fundamental, Standard y Comprehensive de Implementation Assurance Services mediante ocho horas adicionales dentro los plazos originales.

## **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.

#### **Order Management:**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=87F6D800DCED11E6BD99EA2F360A757F>

#### **Store Engagement AddOn:**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=70F70740F9F511E6A4D1A0107E2821F7>

#### **Call Center AddOn:**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=4A4E98C0BA7E11E7A229E0F52AF6E722>

## **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](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

<b>disponibilidad</b>	<b>Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)</b>
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:

- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios de Cloud.
- Línea de Pedido es una línea de artículos en un pedido gestionado o procesado por los Servicios de Cloud.
- Una Conexión es un enlace o asociación de una base de datos, aplicación, servidor o cualquier otro tipo de dispositivo disponible en los Servicios de Cloud.
- Un Dispositivo Cliente es cualquier dispositivo que solicita o recibe mandatos, procedimientos o aplicaciones de ejecución desde un entorno de servidor que accede a los Servicios de Cloud.
- Un Usuario Autorizado es un usuario exclusivo a quien se ha concedido acceso a los Servicios de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) mediante cualquier método.
- Un Compromiso es un servicio profesional o de formación relacionado con los Servicios de Cloud.

## 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 Software de Habilitación

El Software de Habilitación se proporciona al Cliente bajo las condiciones siguientes:

<b>Software de Habilitación</b>	<b>Condiciones de Licencia Aplicables (si existen)</b>
IBM Order Management Developer Toolkit	<a href="https://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/lilookup/CB519EBE7321A8238525820F003E896A?OpenDocument">https://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/lilookup/CB519EBE7321A8238525820F003E896A?OpenDocument</a>

### 5.2 Datos de Cuentas PCI (Payment Card Industry)

El Servicio de Cloud no está destinado al almacenamiento, la transmisión o el tratamiento de Datos de Cuentas PCI. Para limitar el riesgo de exposición, los Datos de Cuentas PCI deben redirigirse e introducirse utilizando un iFrame u otra tecnología que pase los Datos de Cuentas PCI desde el navegador del Cliente directamente al proveedor de pagos compatible con PCI.

Si es necesario, el Servicio de Cloud permitirá que los Datos de Cuentas PCI atraviesen la red y se procesen en imágenes de servidor dentro del nivel de la DMZ y de la Aplicación. Los Datos de Cuentas PCI pueden procesarse en la memoria y enviarse al proveedor de pagos del Cliente, pero no se permite su transferencia a la base de datos ni su escritura en cualquier sistema de archivos de cualquier dispositivo con el Servicio de Cloud.

IBM cumplirá, mientras dure la suscripción, el estándar PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) para los controles gestionados por el Servicio de Cloud. Los controles aplicables se documentarán a través de un cuestionario de autoevaluación para comerciantes, versión D (SAQ D), que contiene una Declaración de Cumplimiento (AOC), o por medio de un método de notificación apropiado según lo especificado por la norma PCI DSS.

### **5.3 Actualizaciones del Servicio de Cloud**

IBM puede implementar actualizaciones, mantenimiento y parches u otros cambios en la Aplicación y/o el Servicio de Cloud según lo determine IBM. Es responsabilidad del Cliente garantizar que las Extensiones sean compatibles con el Servicio de Cloud y cualquier prueba o desarrollo de las Extensiones necesaria para mantener dicha compatibilidad. Para las actualizaciones de la Aplicación u otros cambios que IBM determine que puedan afectar a las Extensiones del Cliente, exceptuando los parches relacionados con la seguridad o similares que IBM considere necesarios para corregir vulnerabilidades y exposiciones significativas al Servicio de Cloud, IBM proporcionará al Cliente un conjunto de herramientas de desarrollo para permitir al Cliente crear una instancia de un entorno de seguridad local antes de subir los cambios al Servicio de Cloud para permitir que el Cliente pruebe sus Extensiones.

### **5.4 Extensiones**

Las Extensiones permiten al Cliente configurar el Servicio de Cloud para satisfacer las necesidades de negocio del Cliente mediante la creación de extensiones de software para la Aplicación de Servicio de Cloud. Las Extensiones son Contenido (según su definición en el acuerdo básico de IBM para Servicios de Cloud) proporcionado por el Cliente en el uso del Servicio de Cloud y no forman parte del Servicio de Cloud. El Cliente es responsable del desarrollo, la gestión, el mantenimiento y el soporte de todas las Extensiones. El Cliente puede contratar por separado con IBM o un contratista tercero autorizado específicamente por escrito por IBM la creación de Extensiones.

- a. Las Extensiones creadas por el Cliente están sujetas a los siguientes términos y condiciones adicionales:
  - (1) IBM tendrá el derecho de revisar y aprobar o rechazar los documentos de diseño, planes de pruebas, resultados de pruebas y código objeto para las Extensiones de cara al cumplimiento de las condiciones del Contrato.
  - (2) IBM puede requerir al Cliente la realización de pruebas de rendimiento, especificadas por IBM. El Cliente facilitará dichos documentos de diseño, planes de pruebas, resultados de pruebas y código objeto a IBM para su revisión en un tiempo razonable antes de la salida al entorno real del Servicio de Cloud y cooperará con IBM en la resolución de los problemas identificados por IBM.
  - (3) El Cliente se compromete a disponer y realizar el mantenimiento de un programa de prevención de introducción en las Extensiones de malware, como virus, troyanos, ataques de denegación de servicio y otras tecnologías de encubrimiento e interrupción.
  - (4) IBM puede monitorizar y escanear las Extensiones para buscar vulnerabilidades de seguridad y/o malware. IBM puede eliminar las Extensiones de cualquier entorno de Servicio de Cloud o suspender el Servicio de Cloud hasta que se resuelva la vulnerabilidad de seguridad o el problema de malware.
  - (5) Las Extensiones no incluirán o agregarán ningún producto tercero de software comercial o empaquetado que funcione de manera independiente del Servicio de Cloud, y se prohíbe la adición de cualquier software tercero comercial o empaquetado.
  - (6) El Cliente es responsable de formar y mantener al personal con un nivel adecuado de conocimientos y experiencia para trabajar con el Servicio de Cloud y las Extensiones durante la vigencia de la suscripción, a cargo del Cliente. En caso de que IBM determine que el Cliente no es capaz de realizar sus tareas requeridas con una asistencia razonable, IBM, a discreción propia, puede requerir que el Cliente contrate actividades de transferencia de



conocimiento práctico a personal de servicios profesionales de IBM. Tales actividades de transferencia de conocimiento irán, como cargo adicional, a expensas del Cliente.

- b. El Cliente es responsable de desplegar y realizar todas las pruebas de Extensiones en todos los Entornos.
- c. Cualquier trabajo adicional que deba ejecutar IBM como soporte a las Extensiones, como la creación de Extensiones o la activación de otros componentes integrados, pueden describirse en una especificación de trabajo entre IBM y el Cliente, y estarán sujetos a cargos independientes facturados de acuerdo con las condiciones y las tarifas contenidas en la especificación de trabajo.

## 5.5 Entornos de Servicio de Cloud

El Servicio de Cloud proporciona la infraestructura funcional para ejecutar el software para el cual IBM proporciona el soporte y la red necesaria, hardware y actualizaciones del sistema. Como parte de la suscripción, IBM proporciona uno o más de los siguientes entornos en función de la edición del Servicio de Cloud. Los entornos adicionales o los entornos autónomos están disponibles bajo petición y con una tarifa adicional.

- Entorno de Integración  
Proporciona una única instancia, funcionalmente equivalente, de producción y la infraestructura de soporte utilizada exclusivamente para la integración y las pruebas funcionales del nuevo Servicio de Cloud, incluyendo la Aplicación y cualquier Extensión. El Entorno de Integración se anticipa para ser desplegado varias veces por día con el fin de llegar a una compilación que esté lista para ser desplegada en el Entorno de Prueba.
- Entorno de Prueba  
Proporciona una única instancia, funcionalmente equivalente, de producción y la infraestructura de soporte utilizada normalmente para el control de calidad, el rendimiento y las pruebas finales del nuevo Servicio de Cloud, incluyendo la Aplicación y cualquier Extensión. El Entorno de Prueba normalmente sólo tiene flujos estables de código desplegados en preparación de la última promoción a los Entornos Preproductivo, Productivo y de Recuperación tras Desastre, donde sea aplicable.
- Entorno Preproductivo  
Proporciona una réplica de producción limitada para el despliegue y pruebas de aceptación del Cliente de las configuraciones de la Aplicación final con cualquier Extensión. Este entorno se mantiene dentro de los estándares operativos y de cumplimiento de producción en todo momento, pero no está cubierto como parte del Acuerdo de Nivel de Servicio. Esta es la ubicación principal de las pruebas de aceptación del usuario realizadas por el Cliente y la evaluación/prueba final de rendimiento antes de la entrada en funcionamiento en producción.
- Entorno Productivo  
El Entorno Productivo es el punto final de inactividad para todo el software en "ejecución" en la gestión del ciclo de vida del Servicio de Cloud. El acceso a este sistema está restringido exclusivamente al personal de IBM o a los usuarios autorizados. El Entorno Productivo comprende la Aplicación, sistemas e infraestructura de sistemas de soporte, a los cuales los usuarios finales y los Clientes de una organización acceden y utilizan sobre una base operativa para ejecutar sus procesos y transacciones de negocio.

## 5.6 Integración del Servicio de Cloud

El Servicio de Cloud admite varios métodos de integración con servicios de soporte y heredados. Las siguientes capacidades se proporcionan como parte del Servicio de Cloud, con o sin el uso de circuitos virtuales o físicos.

- Interfaz de programación de aplicaciones (API)  
Un conjunto de rutinas, protocolos y herramientas para la creación de software y aplicaciones.
- Cola de Mensajes (MQ)  
Proporciona comunicación entre procesos (IPC), o comunicación entre subprocesos dentro del mismo proceso. Esto permite que el Servicio de Cloud, a través de conexiones Java Messaging Service (JMS) de salida, sea un punto final para las redes de MQ o las comunicaciones punto a

punto. El Servicio de Cloud no proporciona un punto de conexión de entrada ni enrutamiento entre dos (2) o más puntos finales que no formen parte del Servicio de Cloud.

## 5.7 Monitorización

IBM proporciona la siguiente monitorización diseñada para evaluar el Servicio de Cloud, desde el estado del hardware hasta el rendimiento del Servicio de Cloud:

- Monitorización de la Infraestructura de Cloud  
Monitoriza el estado y el buen comportamiento de la plataforma de infraestructura cloud.
  - Monitorización de la Aplicación  
Monitoriza el estado y el buen comportamiento de la Aplicación.
  - Monitorización Sintética  
"Pulsación de usuario simulada" para monitorizar el estado y el buen comportamiento de las Extensiones que funcionan junto con la Aplicación.
- a. Monitorización de Entorno Productivo
- (1) IBM responderá a las monitorizaciones de la plataforma de acuerdo con la severidad y el impacto de la anomalía. IBM tratará la falta de disponibilidad de la Aplicación detectada como un caso de soporte de Severidad 1 y empezará a realizar un filtrado del problema.
  - (2) IBM proporcionará monitorización de los casos de uso sintético desarrollados por el Cliente y monitorizará y abrirá el caso de soporte adecuado en función del impacto en el Servicio de Cloud y empezará el filtrado del problema. La monitorización sintética se limita a la monitorización de las "pulsaciones de usuario simuladas". IBM monitoriza la monitorización sintética del Cliente para evaluar la disponibilidad del Servicio de Cloud desde la perspectiva del usuario. Esto se logra mediante un método automatizado de simulación de las rutas de pulsación de una experiencia de usuario determinada.
- b. Monitorización de Entorno No Productivo
- (1) IBM tratará la falta de disponibilidad de la Aplicación detectada en un Entorno de Prueba o Preproductivo como un caso de soporte de Severidad 2 y empezará a realizar un filtrado del problema. Si el problema queda dentro de un área de responsabilidad del Cliente, IBM lo notificará al Cliente y seguirá realizando un seguimiento del caso.
  - (2) IBM tratará la falta de disponibilidad de la Aplicación detectada en un Entorno de Integración como un caso de soporte de Severidad 3 y resolverá el problema mediante la restauración de la última copia de seguridad funcionalmente operativa conocida o mediante la reinstalación.

## 5.8 Conservación del Historial de Pedidos

El Servicio de Cloud conserva un (1) año de historial de pedidos en la tabla activa y dos (2) años adicionales en la tabla de historial.

## 5.9 Opciones de Integración de Red

Estas son las opciones soportadas, pero no obligatorias, para la integración con redes del Cliente.

- a. Conexiones de lista blanca a través de Internet  
Limita el acceso al Servicio de Cloud, o a partes del Servicio de Cloud, a direcciones públicas específicas de Internet. El acceso limitado proporciona la flexibilidad para limitar el acceso a las ubicaciones designadas por el Cliente. Las listas blancas se incluyen en este Servicio de Cloud.
- b. Red Privada Virtual (VPN) a través de Internet  
Amplía una red privada a través de una red pública. Se crea una VPN mediante el establecimiento de una conexión virtual punto a punto mediante el uso de conexiones dedicadas, protocolos de túnel virtual o cifrado del tráfico. El Servicio de Cloud solo requiere una VPN si una conexión de integración no está cifrada, o no está correctamente protegida, a través de Internet. Se requieren circuitos redundantes para la alta disponibilidad. La VPN está disponible como complemento opcional.

c. Direct Connect SoftLayer 1 GB

Proporciona opciones de conectividad mejoradas que permiten a los clientes crear conexiones directas y privadas entre sus entornos de red remotos y sus implementaciones de IBM Cloud. Direct Connect SoftLayer 1 GB está disponible como complemento opcional.

## 5.10 Objetivo de Tiempo de Recuperación / Objetivo de Punto de Recuperación

El Objetivo de Punto de Recuperación es el período máximo tolerable en el cual los datos podrían desaparecer de un servicio de TI debido a un desastre. El Objetivo de Tiempo de Recuperación es el plazo objetivo de tiempo durante el cual debe restaurarse un proceso de negocio tras la declaración de un desastre, para evitar consecuencias inaceptables asociadas con una interrupción de la continuidad del negocio. IBM llevará a cabo esfuerzos comercialmente razonables para cumplir con el Objetivo de Punto de Recuperación / Objetivo de Tiempo de Recuperación aplicable si IBM ha determinado razonablemente que se ha producido un desastre. Al ejecutarse el Objetivo de Tiempo de Recuperación, el Entorno Preproductivo no está disponible.

## 5.11 Normas de la Oferta Order Management

Este apartado describe las normas de oferta que describen ciertos límites funcionales y técnicos de cada suscripción de tipo Edition ("Normas de Oferta"). A menos que se acuerde lo contrario por escrito entre IBM y el Cliente, el uso por parte del Cliente del Servicio de Cloud y cualquier implementación o configuración del Servicio de Cloud y de las Extensiones permitidas está sujeto a los límites descritos en las Normas de Oferta establecidas a continuación. El uso que supere los límites siguientes requiere el acuerdo por escrito de IBM y puede suponer cargos adicionales por el Servicio de Cloud, además de los cargos por los servicios de implementación o personalización asociados.

El pico de líneas de pedido por hora soportado por el Servicio de Cloud aumenta a medida que el número de líneas anuales aumenta. Si el Cliente requiere un aumento del pico de líneas por hora sobre una base temporal o permanente, debe solicitarse el componente de Peak Hourly Burst Capability. Si se supera esta cifra, el rendimiento del Servicio de Cloud puede degradarse y el SLA ya no se aplicará. Puede adquirirse capacidad adicional a través de la compra del complemento Peak Hourly Burst Capability.

Esta tabla indica el pico de líneas de pedido por hora soportado para la cantidad de unidades de derecho de titularidad de Cien Mil Líneas de Pedido suscritas:

Unidades de Cien Mil Líneas de Pedido Suscritas	Pico de Líneas de Pedido por Hora
1	500
2 a 5	2.500
6 a 10	5.000
11 a 17	6.000
18 a 25	9.000
26 a 37	10.000
38 a 50	18.000
51 a 75	20.000
76 a 100	24.000
101 a 125	30.000
126 a 250	40.000
251 a 275	50.000
276 a 500	60.000
501 a 750	70.000
751 a 1.000	80.000
1.001 a 1.250	120.000

Unidades de Cien Mil Líneas de Pedido Suscritas	Pico de Líneas de Pedido por Hora
1.251 a 2.500	155.000
2.501 a 3.750	260.000
3.751 a 5.000	360.000
5.001 a 7.500	500.000
7.501 a 10.000	800.000
A partir de 10.001	A determinar por parte de IBM en base a los requisitos actuales

Por ejemplo: un Cliente que se ha suscrito a 42 unidades de Cien Mil Líneas de Pedido puede tener un Pico de Líneas de Pedido por Hora de 18.000 líneas. La suscripción al complemento Peak Hourly Burst Capability permite al Cliente aumentar su capacidad en mil Líneas de Pedido en cualquier hora por derecho de titularidad de Mil Líneas de Pedido. Pueden adquirirse múltiples unidades adicionales para aumentar la capacidad en múltiplos de 1.000 líneas de pedido por hora.

## 5.12 Obligaciones tras la Terminación

Además de las obligaciones posteriores a la terminación establecidas en el Contrato, tras el vencimiento o la terminación del Contrato o de esta Descripción de Servicio por cualquier razón:

Si el Cliente requiere un plan de terminación formal, cualquier esfuerzo o gasto en que incurra IBM para dar soporte a la transición de los Entornos a un centro de datos que no sea de IBM se definirá en un acuerdo por separado bajo los precios y condiciones que acuerden las partes.

## 5.13 Definiciones

- **Aplicación:** los productos de software de IBM que proporcionan la funcionalidad básica para el Servicio de Cloud, incluyendo el original y todas copias completas o parciales: 1) datos e instrucciones legibles por máquina, 2) componentes, 3) contenido audiovisual (como imágenes, texto, grabaciones o fotos), 4) materiales bajo licencia relacionados, y 5) documentos o claves de uso de licencia y documentación, que proporciona IBM y a los cuales el Cliente puede acceder a través del Servicio de Cloud.
- **Entorno:** hace referencia a una instancia desplegable de la Aplicación, incluida la infraestructura necesaria para dar soporte a la Aplicación para su uso previsto, y hace referencia al Entorno de Integración, el Entorno de Prueba, el Entorno Preproductivo o el Entorno Productivo, según lo requiera el contexto.
- **Extensiones:** son los artefactos de software y la configuración proporcionados por el Cliente, o un tercero autorizado por el Cliente, para ampliar el Servicio de Cloud mediante la implementación del flujo de proceso del negocio del Cliente, la gestión de las necesidades de datos específicas y el suministro de marca específica para el Cliente, como soporte a las necesidades del negocio del Cliente. Esto puede ser, a título enunciativo pero no limitativo, código de software, extensiones de bases de datos, secuencias de mandatos o archivos creados para personalizar la utilización del Cliente del Servicio de Cloud, incluyendo Integraciones con Servicios de un Tercero u orígenes de datos. Las Extensiones son responsabilidad del Cliente.
- **Cuenta de Datos PCI (Payment Card Industry):** información del titular de una cuenta de propietario de tarjeta contenida en una tarjeta de pago o asociada con una transacción de tarjeta de pago, incluyendo las principales tarjetas de débito, crédito, prepago, monedero electrónico, cajero automático, tarjetas de PDV, incluyendo CHD y SAD bajo las directrices de seguridad y gestión establecidas por el estándar PCI DSS.
- **Servicios de un Tercero:** son servicios de datos de un tercero, bases de datos, servicios web, software u otro contenido de un tercero al cual se accede a través del Servicio de Cloud.

## 6. Sustitución de Condiciones

### 6.1 Uso de Datos

Lo siguiente prevalece sobre cualquier disposición contradictoria el apartado Contenido y Protección de Datos de las condiciones básicas del Servicio de Cloud entre las partes: IBM no utilizará ni revelará los

resultados que surjan del uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente que sean exclusivos del Contenido (Insights) del Cliente o que de otro modo identifiquen al Cliente. IBM, no obstante, puede utilizar Contenido y otras informaciones (excepto para Insights) derivadas del Contenido en el aprovisionamiento del Servicio de Cloud, tras eliminar los identificadores personales; de este modo, los datos personales ya no podrán atribuirse a una persona individual sin el uso de información adicional. IBM utilizará estos datos para fines de investigación, prueba y desarrollo de ofertas.