

Descripción del Servicio

IBM IoT for Insurance

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la parte contratante, 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

El Servicio de Cloud IoT for Insurance es una instancia de producción IoT integrada que direcciona datos de sensor de los usuarios finales del Cliente ("Asegurados del Cliente") al Cliente para permitirle utilizar estos datos de sensor con varios objetivos y procesos comerciales. Estos objetivos y procesos comerciales podrían utilizarse para analizar datos del Asegurado del Cliente en relación con evaluaciones de riesgo personalizadas, protección en tiempo real, reducciones en el coste de la póliza, alertas tempranas, recomendaciones personalizadas y el proceso y la liquidación optimizados de reclamaciones.

El Cliente puede suscribirse al Servicio de Cloud que se adapte a la póliza de seguro que se va a gestionar:

- IBM IoT Vehicle Protection for Cloud
- IBM IoT Workers Compensation for Cloud
- IBM IoT Safer Workplace for Cloud
- IBM IoT Home for Cloud

Cada Servicio de Cloud incluye 1,5 GB de almacenamiento de datos por autorización de elemento.

1.1 Servicios de Pago por Uso

Los servicios de pago por uso se usarán cuando el Cliente supere los 1,5 GB de almacenamiento de datos incluidos por autorización de Elemento en cada Servicio de Cloud. Los servicios de pago por uso son:

- IBM IoT Vehicle Protection for Cloud Pay Per Use
- IBM IoT Workers Compensation for Cloud Pay Per Use
- IBM IoT Safer Workplace for Cloud Pay Per Use
- IBM IoT Home for Cloud Pay Per Use

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para SaaS IBM que están disponibles en <http://www.ibm.com/cloud/data-security> 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 puede utilizarse para procesar contenido que contenga datos personales si el Cliente, como responsable del tratamiento de datos, determina que las medidas de seguridad técnicas y organizativas son apropiadas para los riesgos presentados por el procesamiento y la naturaleza de los datos a proteger. El Cliente reconoce que este Servicio de Cloud no ofrece prestaciones para la protección de datos personales sensibles o datos sujetos a requisitos regulatorios adicionales. El Cliente acepta que IBM no tiene conocimiento de los tipos de datos que se han incluido en el contenido y no puede hacer una evaluación de la idoneidad de los Servicios de Cloud o las protecciones de seguridad que están en vigor.

2.1 Características y Responsabilidades de seguridad

El Servicio de Cloud implementa las características de seguridad siguientes:

El Servicio de Cloud encripta el contenido durante la transmisión de datos fuera de la red de IBM. El Servicio de Cloud no encripta el contenido cuando está en reposo, a la espera de transmitir datos.

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 que existe un impacto empresarial crítico y el Servicio de Cloud no está disponible. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y resolución de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar 3 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 programado 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 puede 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)
< 99,8%	2%
< 99,0%	5%
< 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 al 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.

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de un sistema de notificación de problemas online. IBM pondrá a disposición el manual IBM Software as a Service Support Handbook, que proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. El soporte técnico se ofrece con 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:

- a. Elemento es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Elemento es una aparición de un elemento específico procesado por, gestionado por, o relacionado con el uso del Servicio de Cloud. Deben adquirirse los derechos de titularidad suficientes para cubrir todos

los Elementos procesados por, gestionados o relacionados con el uso del Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.

- Para IBM IoT Vehicle Protection, un Elemento es un vehículo con un número de identificación exclusivo como, por ejemplo, el número de serie o el VIN (número de identificación del vehículo).
 - Para IBM IoT Workers Compensation, un Elemento es una persona cubierta por una póliza de seguro de compensación laboral aplicable.
 - Para IBM IoT Safer Workplace, un Elemento es una persona que trabaja para el Cliente.
 - Para IBM IoT for Home, un Elemento es una dirección física exclusiva.
- b. Gigabyte es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Gigabyte se define como 2 a la 30.ª potencia bytes de datos (1.073.741.824 bytes). Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Gigabytes procesados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional o POE del Cliente.

5.2 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 un cargo por el uso en exceso bajo la tarifa especificada en el Documento Transaccional, el mes siguiente a la sucesión del uso en exceso.

5.3 Cargos de Pago por Uso

Se facturará un cargo de pago por uso bajo la tarifa establecida en el Documento Transaccional, en el mes posterior a dicho uso.

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

7.1 General

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

7.2 Vencimiento del Servicio de Cloud

Antes del vencimiento o la terminación del Servicio de Cloud, el Cliente puede utilizar cualquiera de los dispositivos de notificación o exportación del Servicio de Cloud proporcionadas para extraer datos.

7.3 Uso Previsto

El Cliente no podrá utilizar ni autorizar a otros el uso del Servicio de Cloud, solo o en combinación con otros servicios o productos, como soporte a ninguna de las siguientes actividades de alto riesgo: diseño, construcción, control o mantenimiento de instalaciones nucleares, sistemas de tránsito masivo, sistemas de control de tráfico aéreo, sistemas de control de automoción, sistemas de armas, navegación de aviones, comunicaciones entre aviones, dispositivos médicos ni ninguna otra actividad en la que un error del programa podría dar lugar a una amenaza material de muerte o daños personales graves.

El Cliente reconoce que IBM actúa únicamente como proveedor de tecnología de la información, que IBM no pretende involucrarse en la práctica de la medicina o en cualquier otra actividad profesional clínica o con licencia y que los Servicios de Cloud y todos los componentes de los mismos no están diseñados o destinados a ser un dispositivo médico, a ser utilizados en dispositivos médicos o como accesorio de dispositivos médicos o a ser un sustituto de asesoramiento, diagnóstico, tratamiento o investigación médica profesional.

El Servicio de Cloud no está destinado al almacenamiento o la recepción de Datos de Identificación Personal. El Cliente es responsable de garantizar que el uso por parte del Cliente del Servicio de Cloud para los Asegurados del Cliente cumple todos los requisitos normativos y legales correspondientes. Ello puede requerir llevar a cabo pasos que no sean compatibles directamente con el Servicio de Cloud.