

## Descripción del Servicio

---

### IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons

Tras la aceptación del pedido del Cliente, esta Descripción del Servicio se aplica a los Servicios de Aceleración para dar soporte al Servicio de Cloud del Cliente. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

#### 1. Servicios de Aceleración

La oferta IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons son servicios de suscripción de prestación remota disponibles como complementos para el servicio IBM Incentive Compensation Management on Cloud del Cliente. Estos servicios están diseñados para agilizar el acceso a profesionales de soporte, proporcionar servicios de asesoramiento técnico remoto y actividades de desarrollo de habilidades.

Esta Descripción del Servicio describe las opciones de soporte disponibles para los Clientes como complementos al soporte de su servicio IBM Incentive Compensation Management on Cloud. Por "Cliente" entendemos la parte contratante, así como sus destinatarios y usuarios autorizados estas de soporte adicionales.

#### 1.1 Servicios

El Cliente puede seleccionar entre los siguientes servicios disponibles.

##### 1.1.1 IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Enhanced Support Add-On

IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Enhanced Support Add-On incluye lo siguiente:

- a. Respuesta rápida de casos a través de la gestión de prioridades y el acceso a un profesional de soporte
- b. Llamada de bienvenida o carta para una introducción de los servicios y funciones disponibles

##### 1.1.2 IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Premier Support Add-On

IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Premier Support Add-On incluye lo siguiente:

- a. Atención de misión crítica, gestión y reporting de problemas mediante la gestión prioritaria de casos y la asignación más rápida a un profesional de soporte.
- b. Cuatro horas por mes de servicios de asesoramiento técnico a distancia.
- c. Protección empresarial proactiva con la asignación de un Gestor de Cuentas Técnico (TAM - Technical Account Manager) para coordinar los servicios proporcionados en virtud de este Contrato y ayudar al Cliente a planificar el mantenimiento y la optimización de las soluciones de IBM del Cliente a través de la planificación empresarial, el soporte de misión crítica y la asociación para desarrollar habilidades.

El TAM estará disponible para el Cliente, para la asistencia descrita en este documento, durante 25 horas al mes. El TAM está disponible durante las horas laborables locales, según se define en el manual de soporte en <https://www.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm10733923#setup-spt>.

El TAM se pondrá en contacto con el Cliente con respecto a los entregables incluidos en la oferta y la información de contacto directo.

- d. Promoción del Cliente y planificación empresarial:
  - provisión de una planificación personalizada del éxito para ayudar a lograr los resultados deseados y el retorno de la inversión;
  - participación en las llamadas del Cliente para proporcionar información sobre el uso de su solución IBM;
  - implicación en procesos de reporting según sea necesario para ayudar a impulsar la resolución;
  - provisión de acceso a expertos en asesoría, consejos de mejores prácticas tácticas y asistencia proactiva y preventiva;

- identificación de áreas de mejora y establecimiento de una ruta clara hacia la implementación; y
  - provisión de asesoría y dirección en la planificación de proyectos para las decisiones de la hoja de ruta y para ayuda a evitar situaciones de bloqueo.
- e. Promoción del Cliente y planificación empresarial:
- monitorización, gestión y reporting de casos de soporte;
  - provisión de revisiones periódicas de la cuenta e informes sobre casos de soporte; y
  - provisión de asesoramiento acerca de los cambios de la solución.
- f. Asociación para desarrollar habilidades:
- identificación de actividades de aprendizaje personalizadas para ayudar a resolver desfases de habilidades.

### 1.1.3 IBM Incentive Compensation Management on Cloud Technical Support Advisor

El servicio IBM Technical Support Advisor se presta de forma remota y proporciona un Asesor de Soporte Técnico (TSA - Technical Support Advisor), que se asignará al Cliente. El TSA es una persona técnicamente capacitada que se centrará en las preocupaciones técnicas planteadas por el Cliente. El TSA se implicará con el Cliente para comprender el valor empresarial de su solución IBM Incentive Compensation Management (ICM), proporcionarle consejos proactivos y con capacidad de reacción para optimizar la arquitectura, el funcionamiento y la expansión de la solución IBM Cloud, y convertirse en un referente técnico para el Cliente. El servicio de TSA se puede adquirir por separado o junto con (para complementar) las ofertas IBM Enhanced Support o IBM Premier Support. El TSA puede ser un empleado de IBM o un subcontratista de IBM.

## 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 a los datos personales contenidos en el Contenido, siempre y cuando: i) se cumpla el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (EU/2016/679) (GDPR); o ii) se aplique otra legislación sobre protección de datos identificada en <http://ibm.com/dpa/dpl>.  
<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/sd-dpa-labor>

## 3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

No hay ningún Acuerdo de Nivel de Servicio o Soporte Técnico disponible para esta Descripción del Servicio.

## 4. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

### 4.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Aceleración está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de 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 Materiales

Los materiales creados por IBM en la realización de estas ofertas y entregados al Cliente (excluidos los trabajos existentes en los que se puedan basar estos materiales) son trabajos creados para contratación, en la medida en que lo permita la legislación aplicable, y son propiedad del Cliente. El Cliente concede a IBM una licencia irrevocable, permanente, no exclusiva, internacional y pagada en su totalidad para

utilizar, ejecutar, reproducir, visualizar, realizar, sublicenciar, distribuir y preparar trabajos derivados basados en estos materiales.