

Descripción del Servicio

IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Services

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. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicio de Aceleración

IBM proporciona los siguientes servicios Financial Crimes de tipo Due Diligence (DD) Rapid Deploy (RD). El apartado 1.1.1 es un componente obligatorio para este servicio. Los apartados 1.2.1 a 1.2.3 son complementos opcionales. Este servicio ayuda al Cliente a implementar el Servicio de Cloud IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson.

1.1 Servicios

1.1.1 IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Service – Essentials

Actividad 1: Reunión de Inicio de Proyecto y Gestión del Proyecto

IBM llevará a cabo una reunión de inicio y de planificación del proyecto, normalmente de 1 día en las instalaciones del Cliente, en una fecha mutuamente acordada al comienzo de este Servicio para validar y confirmar:

- Alcance
- Dependencias
- Riesgos
- Plazos

Actividad 2: Servicios de Configuración

Según las prioridades establecidas y lo que se haya definido en la Actividad 1, y si la planificación temporal lo permite, IBM dirigirá y facilitará las sesiones de trabajo en colaboración para revisar las actividades definidas a continuación:

- Configure un máximo de tres (3) adaptadores de orígenes de datos compatibles según los adaptadores de datos actualmente disponibles dentro del alcance del producto IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson.
- Realizar las pruebas del sistema iniciales y resolver los problemas identificados.
- Documentar la configuración del sistema.
- Realizar la formación para usuarios de tipo "Formación de los formadores".
- Realizar la Prueba de Aceptación del Usuario (UAT).

El servicio Essentials proporciona un máximo de 136 horas de recursos de experiencia de IBM, que pueden incluir un Arquitecto de Soluciones Due Diligence, un Experto en la Materia de Due Diligence y un Experto en la Materia de Watson Explorer (WEX) para la prestación del contrato de Rapid Deploy. No se asignarán más de 24 horas para cada UAT. IBM puede facturar cualquier hora de UAT adicional bajo las tarifas estándar de IBM.

El resultado de este servicio es un documento de Descripción General de la Solución que incluye el siguiente contenido en función de las opciones de servicio elegidas por el Cliente:

- Documento de Arquitectura
- Documento de Datos y Conectividad: incluye la configuración del conector y el adaptador de datos.
- Manual de "Formación de los formadores"

El Cliente es responsable de lo siguiente:

- El Cliente proporcionará acceso a los sistemas y recursos del Cliente para que IBM pueda realizar las actividades solicitadas por el Cliente.

- El Cliente proporcionará una persona que será el punto focal para las comunicaciones de IBM en relación con el Servicio y estará autorizada para actuar en nombre del Cliente en todos los asuntos relacionados con el Servicio.
- El Cliente garantizará que el personal esté disponible para proporcionar esta asistencia cuando IBM lo considere razonablemente oportuno para proporcionar el Servicio. El Cliente se asegurará de que el personal tenga las habilidades y la experiencia apropiadas. Si alguno de los empleados no cumple con su cometido según sea necesario, el Cliente pondrá a disposición personal adicional o alternativo.
- El Cliente completará un Cuestionario Previo al Contrato, proporcionado por IBM, y devolverá el cuestionario completado a IBM antes de la fecha de inicio del contrato de servicios.
- Antes de la fecha de inicio del contrato de servicio de Essentials, el Cliente adquirirá ofertas de autoaprendizaje para usuarios finales relacionadas con IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson.

1.2 Servicios Opcionales

Los siguientes son servicios opcionales adicionales aumentativos al servicio Essentials anterior.

1.2.1 IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Service – Connector Configuration Add-on

Actividad 1: Servicios de Configuración

Como se priorizó durante la Actividad 1 del servicio Essentials, y si la planificación temporal lo permite, IBM realizará la configuración de cada Adaptador de Origen de Datos aumentativo adicional.

El servicio Connector Configuration Add-on proporciona un máximo de 12 horas de recursos aumentativos y adicionales de experiencia de IBM para cada complemento de configuración de conector.

1.2.2 IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Service – Security Integration Add-on

Actividad 1: Reunión de Inicio del Proyecto de Seguridad y Gestión del Proyecto

IBM organizará una reunión a distancia, generalmente durante 1 a 2 horas, con los especialistas de seguridad del Cliente para revisar los requisitos de seguridad relevantes para la integración de seguridad con IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson on Cloud.

Actividad 2: Servicios de Integración

Según lo definido en la Actividad 1, y si la planificación temporal lo permite, IBM dirigirá y facilitará las sesiones de trabajo en colaboración con los especialistas de seguridad del Cliente para ejecutar la siguiente actividad:

- Inicio de Sesión Único e Integración de LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) de Seguridad
El servicio Security Integration Add-on proporciona un máximo de 40 horas de recursos aumentativos y adicionales de experiencia de IBM que pueden incluir un Especialista Técnico para la prestación del contrato de Rapid Deploy.
El resultado de este servicio es un documento de Descripción General de la Solución que incluye el siguiente contenido:
 - Documento de Acceso y Seguridad: incluye configuración de autorización, autenticación y datos.

1.2.3 IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Service – Technical Support Advisor

IBM asignará al Cliente un recurso que trabajará con el equipo del Cliente para ejecutar el servicio Technical Support Advisor (TSA) y la coordinación de la relación de soporte posterior al despliegue del Cliente con IBM para IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson cuando se despliega utilizando IBM Financial Crimes Due Diligence Rapid Deploy Services ("Software Implementado").

IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Service – Technical Support Advisor incluye lo siguiente:

- a. Soporte técnico, orientación y asesoramiento a distancia, con la cesión de un TSA designado para coordinar los servicios prestados bajo este Contrato.

- b. Coordinación de los servicios a través de cinco (5) Personas de Contacto Designadas Principales, que designará el Cliente, como canal de comunicación con el TSA.
- c. El TSA estará disponible para las Personas de Contacto Designadas Principales, y la gestión del Cliente, para la asistencia descrita en este documento, durante un máximo de 35 horas al mes.
- d. Programar y realizar una llamada de introducción inicial para que el TSA pueda familiarizarse con el equipo y el entorno del Cliente.
- e. El TSA estará disponible durante las horas laborables locales, según se define en el manual de soporte en <http://www.ibm.com/support/guide>.
- f. Participar en las llamadas y reuniones del Cliente para proporcionar información al Cliente sobre el uso del Software Implementado.
- g. Ayudar al Cliente en la prevención proactiva de problemas al:
 - (1) proporcionar al Cliente, cada dos semanas, la lista de Informes de Análisis de Programas Autorizados (APAR) cerrados en ese período;
 - (2) trabajar con el Cliente para planificar el soporte de excepciones, acordado de mutuo contrato entre IBM y el Cliente, que pueda ser necesario durante períodos empresariales críticos;
 - (3) facilitar la comunicación entre el equipo del Cliente y otros recursos técnicos en IBM, y proporcionar al Cliente los documentos técnicos necesarios de IBM;
 - (4) asesorar al Cliente sobre las correcciones o soluciones críticas que puedan aplicarse al entorno del Cliente;
 - (5) proporcionar directrices para gestionar y administrar el Software Implementado;
 - (6) proporcionar prácticas y activos sobre la arquitectura, el rendimiento y la optimización; y
 - (7) supervisar y compartir materiales de formación y habilitación técnica.
- h. Ayudar al Cliente a resolver los problemas encontrados con el Software Implementado mediante:
 - (1) supervisión de los casos de soporte abiertos por el Cliente;
 - (2) implicación en procesos de reporting adecuados según sea necesario;
 - (3) aportación al Cliente del estado de los casos prioritarios, de una forma mutuamente acordada; y
 - (4) asistencia con preguntas administrativas y de usuario final relacionadas con el Software Implementado.

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

Ficha de Datos no aplicable para esta Descripción del Servicio.

Tratamiento de los Datos Personales

- a. Este Servicio no está destinado al tratamiento de Datos Personales sujetos: i) al Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) (Reglamento (UE) 2016/679); o ii) a otra legislación de protección de datos identificadas en <http://ibm.com/dpa/dpl>. El Cliente está obligado a asegurar, bajo su propia responsabilidad, que no se proporcionen en el Contenido Datos Personales que puedan estar sujetos: i) al Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) (Reglamento (UE) 2016/679); o ii) a otra legislación sobre protección de datos identificada en <http://ibm.com/dpa/dpl>.
- b. En caso de que se produzca un cambio, el Cliente lo notificará a IBM por escrito y se aplicará el Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM que se encuentra en <http://ibm.com/dpa> y un Suplemento del DPA acordado, que se incorporará en el Contrato y tendrá prioridad sobre los términos en conflicto del Contrato.

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

No hay ningún Contrato 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:

- Un Compromiso es un servicio profesional o de formación relacionado con los Servicios de Cloud.
- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios de Cloud.

4.2 Cargos de Servicios Remotos

Excepto el servicio Technical Support Advisor (que se describe en el apartado 1.2.3 anterior), que se factura mensualmente, todos los servicios remotos vencerán transcurridos 90 días a partir de la fecha de compra, independientemente de si se ha utilizado el servicio remoto.

5. Términos Adicionales

Para los Contratos de Servicio de Cloud (o contratos 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.