

IBM DemandTec for Manufacturers

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos e incluye la empresa, así como sus destinatarios o usuarios autorizados del Servicio de Cloud.

1. Servicio de Cloud

La oferta de Servicio de Cloud se describe a continuación. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

1.1 IBM DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program

IBM DemandTec Assortment Optimization tiene en cuenta las propiedades físicas, a nivel de tienda y las necesidades del comprador para el análisis incremental a nivel de artículo y los escenarios de optimización. Genera diversos escenarios de optimización para objetivos variables como la utilización personal y la optimización de ventas.

1.2 IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program

IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in Program permite a los fabricantes analizar el comportamiento de los compradores de los minoristas suscritos a la versión comercial de IBM DemandTec Shopper Insights, incluyendo desplazamientos, frecuencia de compra y compra de productos a través de una serie de dashboards.

1.3 IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program

IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Brokers in Program permite a los intermediarios analizar el comportamiento de los compradores de los minoristas suscritos a la versión comercial de IBM DemandTec Shopper Insights, incluyendo desplazamientos, frecuencia de compra y compra de productos a través de una serie de dashboards.

1.4 IBM DemandTec Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program

IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in Program permite a los fabricantes e intermediarios automatizar y optimizar las presentaciones, las negociaciones, la facturación y la reconciliación de ventas que envían a los minoristas participantes en un entorno basado en web.

1.5 IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program

IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in Program permite a los fabricantes e intermediarios automatizar y optimizar la entrada, la negociación y la reconciliación de ventas que envían a los minoristas participantes en un entorno basado en web. Advanced Deal Management incorpora vistas de producto especificadas por el fabricante, así como archivos de acuerdos que permiten el acceso y los informes a través de artículos, acuerdos, facturas y procesos de facturación. Advanced Deal Management incorpora prestaciones adicionales para facilitar el proceso de los acuerdos, incluyendo la réplica de acuerdos, alertas por correo electrónico, visibilidad ampliada, seguimiento de la financiación y exportaciones de acuerdos.

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

2.1 Políticas de Seguridad

IBM mantiene las políticas de privacidad y seguridad que comunica a los empleados de IBM. IBM requiere una formación en privacidad y seguridad al personal que ofrece soporte en los centros de datos de IBM. Disponemos de un equipo de seguridad de la información. Las políticas de seguridad y los estándares de IBM se revisan y se evalúan anualmente. Las incidencias de seguridad de IBM se gestionan de acuerdo con un procedimiento completo de respuestas ante incidencias.

2.2 Control de Acceso

El acceso a los datos del Cliente, si se requiere, sólo está permitido a representantes de soporte de IBM autorizados de acuerdo con los principios de segregación de tareas. El personal de IBM utiliza una autenticación de dos factores a un host de gestión intermedio "gateway". Todas las conexiones son canales cifrados al acceder a los datos del Cliente. Se registran todos los accesos a los datos del Cliente

y la transferencia de datos hacia o desde el entorno de alojamiento. Se prohíbe el uso de Wi-Fi dentro de los centros de datos de IBM que dan soporte a este Servicio de Cloud.

2.3 Integridad y Disponibilidad del Servicio

Las modificaciones del sistema operativo y el software de aplicaciones se rigen por el proceso de gestión de cambios de IBM. Los cambios de las reglas de firewall también se rigen por el proceso de gestión de cambios y los revisa el personal de seguridad de IBM antes de la implementación. IBM monitoriza el centro de datos 24x7. El escaneo de vulnerabilidades internas y externas lo realizan normalmente los administradores autorizados y los proveedores de terceros para ayudar a detectar y resolver posibles vulnerabilidades de seguridad del sistema. Se utilizan sistemas de detección de Malware (antivirus, detección de intrusiones, escaneo de vulnerabilidades y prevención de intrusiones) en todos los centros de datos de IBM. Los servicios de los centros de datos de IBM dan soporte a una gran cantidad de protocolos de entrega de información para la transmisión de datos en redes públicas. Algunos ejemplos son HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME y VPN de sitio a sitio. Los datos de copia de seguridad pensados para el almacenamiento fuera del sitio se cifran antes del transporte.

2.4 Registros de Actividad

IBM mantiene los registros de su actividad para sistemas, aplicaciones, repositorios de datos, dispositivos de middleware y de infraestructura de red que están configurados para registrar la actividad. Para minimizar la posibilidad de manipulación indebida y permitir un análisis central, alertas e informes, el registro de actividad se realiza en tiempo real en repositorios de registros centrales. Los datos se firman para prevenir la manipulación indebida. Los registros se analizan en tiempo real y a través de unos informes de análisis periódicos para poder detectar comportamientos anómalos. Se avisa al personal de operaciones de las anomalías y éstos se ponen en contacto con un especialista en seguridad disponible 24x7, si es necesario.

2.5 Seguridad Física

IBM mantiene los estándares de seguridad física diseñados para restringir el acceso físico no autorizado a los centros de datos de IBM. Existen puntos de acceso limitado en los centros de datos, que están controlados por una autenticación de dos factores y están monitorizados por las cámaras de vigilancia. El acceso está permitido sólo al personal autorizado que dispone de acceso aprobado. El personal de operaciones verifica la aprobación y emite un identificador de acceso que otorga el acceso necesario. Los empleados con dichos identificadores no deben utilizar otros identificadores de acceso y sólo pueden disponer del identificador de acceso al centro de datos durante su período de actividad. La utilización de identificadores está registrada. Los visitantes que no sean de IBM se registrarán al entrar en las instalaciones y serán escoltados mientras estén en las instalaciones. Las áreas de entrega y de descarga y otros puntos donde puedan entrar personas no autorizadas están controladas y aisladas.

2.6 Cumplimiento

IBM realiza auditorías bajo la norma SSAE 16 del sector (o alguna norma equivalente) anualmente en los centros de datos de producción. IBM revisa las actividades relacionadas con seguridad y la privacidad para que cumplan con los requisitos de negocio de IBM. IBM realiza evaluaciones y auditorías regularmente para confirmar el cumplimiento con las políticas de seguridad de la información. Los empleados de IBM y de los proveedores completan la formación de conocimiento y seguridad del personal, anualmente. Se recuerda al personal los objetivos de su trabajo y sus responsabilidades para cumplir con la conducta ética comercial, confidencialidad y obligaciones de seguridad de IBM, anualmente.

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 el Documento Transaccional. El SLA no es una garantía.

3.1 Definiciones

- a. **Crédito de Disponibilidad:** es la compensación que IBM proporcionará para una Reclamación validada. El Crédito de Disponibilidad se aplicará en forma de crédito para una factura futura del Servicio de Cloud.
- b. **Reclamación:** es una reclamación enviada por el Cliente a IBM referente a un nivel de servicio no satisfecho durante un Mes Contratado.

- c. **Mes Contratado:** indica cada mes natural completo durante el plazo del Servicio de Cloud medido desde las 12:00 a.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del primer día del mes a las 11:59 p.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del último día del mes.
- d. **Tiempo de Inactividad:** es un período de tiempo durante el cual el proceso de los sistemas de producción para el Servicio de Cloud del cual el Cliente tiene derechos de uso no está disponible. El Tiempo de inactividad no incluye el período de tiempo en que el Servicio de Cloud deja de estar disponible como consecuencia de:
 - (1) Una parada de mantenimiento planificada o anunciada;
 - (2) Eventos o causas que queden fuera del control de IBM (por ejemplo, desastres naturales, interrupciones de Internet, mantenimiento de emergencia, etc.);
 - (3) La no observancia del Cliente de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para proporcionar contenido o acceder al Servicio de Cloud;
 - (4) Una infracción de seguridad provocada por el Cliente o una prueba de seguridad realizada por el Cliente; y
 - (5) La conformidad de IBM con cualquier diseño, especificación o instrucción proporcionada por el Cliente a IBM o por un tercero a IBM en representación del Cliente.
- e. **Evento:** es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un Nivel de Servicio.

3.2 Créditos de disponibilidad

Para enviar una Reclamación, el Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 (según se define a continuación, en el apartado Soporte Técnico) para cada Evento en el servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de cuarenta y ocho (48) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia del Evento que ha afectado al uso del Servicio de Cloud. El Cliente debe proporcionar toda la información necesaria acerca del Evento y asistir razonablemente a IBM en el diagnóstico y la resolución.

Debe enviarse, al Representante de Cuentas IBM del Cliente o al Responsable de Satisfacción del Cliente de IBM, la Reclamación para un Crédito de Disponibilidad a más tardar tres (3) días laborables después del último día del Mes Contratado que es objeto de la Reclamación.

- a. Los Créditos de disponibilidad totales concedidos en relación con cualquier Mes contratado no pueden superar el doce por ciento (12%) de una doceava parte (1/12) del cargo anual pagado por el Servicio de Cloud.
- b. En el caso de Servicios empaquetados (ofertas de Servicios de Cloud individuales empaquetados y vendidos conjuntamente como una sola oferta por un precio combinado único), el Crédito de Disponibilidad se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio de Cloud empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada Servicio de Cloud individual. El Cliente sólo puede enviar Reclamaciones relacionadas con un Servicio de Cloud individual de un paquete en un momento determinado.

3.3 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un Mes Contratado

Disponibilidad durante un Mes Contratado	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual* para el Mes Contratado que es objeto de una Reclamación)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
Menos del 95,00%	12%

* 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 de lista actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el Mes Contratado que es sujeto de la Reclamación, con un descuento del 50%.

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: 500 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un Mes Contratado

$\begin{array}{r} 43.200 \text{ minutos en total en un Mes Contratado de } 30 \\ \text{días} \\ - 500 \text{ minutos de Tiempo de Inactividad} \\ = 42.700 \text{ minutos} \\ \hline 43.200 \text{ minutos en total} \end{array}$	<p>= 2% de Crédito de Disponibilidad para un 98,8% de disponibilidad durante el Mes Contratado</p>
---	--

3.4 Información Adicional acerca de este SLA

Este SLA se pone a disposición únicamente para la empresa del Cliente y no se aplica a las reclamaciones realizadas por un usuario del Servicio de Cloud, ni a ningún servicio beta o de prueba. El SLA únicamente se aplica a los Servicios de Cloud que están en uso de producción. No se aplica a entornos que no son de producción, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, IBM DemandTec Managed Cloud Preview o entornos de prueba, recuperación tras desastre, control de calidad o de desarrollo.

4. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

4.1 Definiciones

Los siguientes términos tendrán los significados que se indican a continuación:

Intermediario: Cliente que representa a una o más Empresas de CP productos como agente de ventas responsable de la cobertura comercial y/o de la sede corporativa. Un intermediario está autorizado a acceder al Servicio de Cloud con un Minorista Incluido específico, para Categorías de Producto específicas y únicamente en representación de Empresas de CP bajo Intermediación específicas.

Empresa de CP bajo Intermediación: Empresa de CP que implica a un Intermediario para que gestione su representación ante los minoristas en relación con la planificación de promociones, el envío de ofertas y otras transacciones.

Producto de Consumo o CP: artículo o componente de artículo producido o distribuido para la venta directa a un consumidor. A modo de ejemplo, los "Productos de Consumo" incluyen prendas de vestir y calzado, alimentos y bebidas, hogar y cuidado personal, bienes de consumo perecederos y electrodomésticos, bienes de consumo no perecederos, productos de especialidad y cuidado de mascotas, pero no incluyen automóviles, aviones, instrumentos financieros, servicios o casas.

Negocio Incluido: división, unidad de negocio o canal (por ejemplo, tiendas físicas frente a comercio electrónico) en relación con el cual el Cliente se suscribe para utilizar el Servicio de Cloud.

Geografía Incluida: geografía en la cual el Cliente se suscribe para utilizar el Servicio de Cloud.

Minorista: Cliente implicado en la venta de Productos de Consumo en lotes pequeños o individuales para consumo directo del consumidor.

Ventas Totales: cifras de ventas en bruto de la entidad jurídica suscrita al Servicio de Cloud que se derivan de la venta de productos vendidos por el Negocio Incluido en los últimos doce meses completos anteriores a la vigencia inicial o la renovación de la vigencia.

Los términos en mayúsculas que no se definen en este documento se definen en el Acuerdo de Servicios de Cloud.

4.2 Métricas de Cargo

Los Servicios de Cloud se ponen a disposición bajo las siguientes métricas de cargo, según se especifica en el Documento Transaccional:

- a. **Unidad de Conversión de Millones de Ingresos (MRCU)** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Unidad de Conversión de Ingresos es una medida independiente de la moneda del importe de Ingresos asociado al Servicio de Cloud. Los importes de ingresos específicos de la moneda deben convertirse en ACU de acuerdo con la Tabla de conversión de unidades (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Cada derecho de titularidad de MRCU representa un Millón de RCU. Deben obtenerse derechos de titularidad MRCU

suficientes para cubrir el número de Ingresos procesados o gestionados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE del Cliente.

- b. **Compromiso** es una unidad de medida con la que se pueden obtener servicios. Un Compromiso consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Compromiso.

Nota: la definición/alcance de Ingresos difiere en función de cada oferta de Servicio de Cloud particular según se detalla a continuación:

Servicio de Cloud	Definición de Ingresos
IBM DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program	Ingresos son la Ventas Totales del Negocio Incluido generado por las ventas de Categorías de Producto incluidas en el Minorista Incluido.
IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program	Ingresos son las Ventas Totales del Intermediario o Fabricante CPG en el Minorista.
IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program	Ingresos son la Ventas Totales del Negocio Incluido en el Minorista Incluido.

4.3 Cargo Mensual Parcial

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

5. Opciones de Vigencia y Renovación

5.1 Vigencia

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 Cliente podrá incrementar su nivel de uso del Servicio de Cloud durante la vigencia poniéndose en contacto con IBM o con un Business Partner de IBM, y el aumento será confirmado en un Documento Transaccional.

5.2 Opciones de Renovación del Plazo de los Servicios de Cloud

El Documento Transaccional especificará cuál de los aspectos siguientes se aplican a la renovación de la vigencia del Servicio de Cloud.

5.2.1 Renovación Automática

Si la renovación es automática, la vigencia del Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo de un año o por la misma duración que el plazo que expira, si el Cliente no ha solicitado la resolución por escrito con una antelación mínima de noventa (90) días en relación con la fecha de expiración de la vigencia.

5.2.2 Facturación Continua

Si la facturación del Cliente es continua, el Cliente seguirá teniendo acceso al Servicio de Cloud una vez finalizada la vigencia y se le facturará por el uso de forma continuada. Para dejar de utilizar el Servicio de Cloud y detener el proceso continuo de facturación, el Cliente debe enviar a IBM una solicitud de cancelación por escrito en un plazo de noventa (90) días. Se facturarán al Cliente los cargos de acceso pendientes hasta el final del mes en el que se llevó a cabo la cancelación.

5.2.3 Renovación Necesaria

Si el tipo de renovación es "resolver", el Servicio de Cloud se resolverá al final de la vigencia y el acceso del Cliente finalizará. Para seguir utilizando el Servicio de Cloud más allá de la fecha de finalización de la vigencia, el Cliente deberá realizar un pedido para adquirir una nueva vigencia de la suscripción.

6. Soporte Técnico

El Soporte Técnico para Servicio de Cloud está disponible durante el Período de Suscripción.

El horario habitual de atención de soporte por teléfono y correo electrónico es el siguiente:

- América: 6:00 a.m. – 6:00 p.m. Hora de la Costa Oeste de EE.UU., de lunes a viernes
- Europa: 8:00 a.m. – 5:00 p.m. Hora de Europa Central, de lunes a viernes
- Asia: 8:00 a.m. – 5:00 p.m. Hora Estándar de Japón, de lunes a viernes

Soporte fuera del horario laboral:

El Soporte fuera del horario laboral (fuera del horario normal de funcionamiento establecido anteriormente) sólo está disponible para los problemas de Severidad 1 en días laborables, fines de semana y durante las vacaciones.

Línea de Atención Telefónica de Soporte: 1-866-460-0501

Línea Directa: 1-925-460-9120

Correo electrónico: dtsupport@us.ibm.com

Portal web de soporte: <https://support.ibmcloud.com>

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de respuesta
1	Impacto de negocio crítico / caída del servicio: La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno de producción e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	En el plazo de una hora	24x7
2	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica de negocio del servicio o una función del servicio está muy restringido o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborales	L-V horas laborales
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función no se pueden utilizar y no significa un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborales	L-V horas laborales
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborales

7. Información Adicional

7.1 Uso de Datos del Cliente por parte de IBM

Durante el período de suscripción, los datos del Cliente pueden ser utilizados por IBM para fines de investigación y de minería de datos internos, siempre que IBM elimine primero todas las características de los datos del Cliente que pudieran revelar la identidad del Cliente o cualquier aspecto confidencial o particular de los procesos comerciales internos del Cliente.

7.2 Aviso de Privacidad

El Cliente reconoce y acepta que IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte del Servicio de Cloud, recopilar información 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 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 la información recopilada 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 ley aplicable. IBM cursará adecuadamente cualquier petición de los empleados y subcontratistas del Cliente para acceder, actualizar, corregir o eliminar su información recopilada.

7.3 Ubicaciones con Ventajas Derivadas

Cuando sea aplicable, los tributos se realizan en las ubicaciones identificadas como receptoras de los Servicios de Cloud. IBM aplicará los tributos en base a las direcciones de facturación enumeradas en el pedido del Cliente, a menos que el Cliente proporcione información adicional a IBM. El Cliente es responsable de mantener esta información actualizada y de comunicar cualquier cambio a IBM.

7.4 Programas "Hub and Spoke"

El Cliente acepta que cada uno de los Servicios de Cloud se ofrece como parte de un programa "Hub and Spoke" para uso del Cliente únicamente con un minorista específico. Esto significa que el minorista participante habrá garantizado a IBM una licencia no exclusiva y limitada para utilizar los datos del minorista según sea necesario para prestar estos Servicios de Cloud a sus socios comerciales de CP. No se permite el uso de los datos de productos y ventas de los minoristas participantes o el Servicio de Cloud para cualquier otra finalidad. En el caso de los Intermediarios, el uso se restringe adicionalmente al de las Empresas de CP con Intermediación. En caso de que se resuelva el acuerdo de un minorista participante con IBM, por cualquier motivo, IBM dará al Cliente un reembolso prorrateado de las cantidades no utilizadas pagadas previamente por el Cliente en base al número de meses totales restantes en la vigencia del Cliente para el Servicio de Cloud implicado, y quedará resuelto el derecho del Cliente a utilizar el Servicio de Cloud. No se reembolsarán los meses parciales no utilizados.