

IBM Payments Gateway

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

1.1 IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway es una solución de pago de tipo SaaS. El Servicio de Cloud, mediante un entorno compatible con PCI, se conecta a los sistemas del Cliente para recopilar y procesar la información de pago de los respectivos clientes finales.

1.2 Ofertas Adicionales

El Cliente debe adquirir IBM Payments Gateway junto con al menos una (1) de las siguientes ofertas de Servicio de Cloud de tipo Payment:

1.2.1 IBM Payments Gateway API Payment

La funcionalidad incluye:

- Las transacciones que se transmiten a través de una API que consiste en un conjunto de servicios web diseñados para facilitar la integración con los sistemas del Cliente. La API proporciona una interfaz única para pagos globales entre distintos bancos y procesadores de muchos países y divisas.

1.2.2 IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

La funcionalidad incluye:

- Las transacciones que se transmiten a través de Hosted Payment Page (HPP), una interfaz gráfica de usuario de gestión de cartera y recogida de pagos diseñada para ser integrada en sitios web, sitios de comercio móvil, aplicaciones para smartphone, aplicaciones de call center y sistemas de recogida back-office. Hosted Payment Page ha sido diseñado para suministrarse en un marco HTML incorporado (iframe).

1.2.3 IBM Payments Gateway Advanced API Payment

La funcionalidad incluye:

- Las transacciones que se transmiten a través de la interfaz JavaScript Object Notation (JSON), diseñada para facilitar el desarrollo de funciones de pago en aplicaciones para smartphone nativas.
- La interfaz JSON ofrece un conjunto de API de pago que se ejecutan utilizando métodos HTTP en la URL relacionada, con los datos suministrados en formato JSON.

1.2.4 IBM Payments Gateway – Price Group (PG) 0 Payments

La funcionalidad incluye:

- Las transacciones en forma de solicitudes de autorización o de pago que se transmiten a través de la Pagina de Pagos Alojada (HPP) o a través de una interfaz de API, a uno de los bancos/encargados del tratamiento de datos enumerados en el documento de adquiridores IBM Payments Gateway PG 0, disponible en el sitio web del producto.

1.2.5 IBM Payments Gateway – Price Group (PG) 1 Payments

La funcionalidad incluye:

- Las transacciones en forma de solicitudes de autorización o de pago que se transmiten a través de la Pagina de Pagos Alojada (HPP) o a través de una interfaz de API, a uno de los bancos/encargados del tratamiento de datos enumerados en el documento de adquiridores IBM Payments Gateway PG 1, disponible en el sitio web del producto.

1.2.6 IBM Payments Gateway – Stored Value Payments

La oferta Stored Value Payments procesa transacciones que se inician desde una cuenta de valor almacenado de un Cliente y que son aceptadas por un comerciante dentro de un mercado. Esta parte facilita esta transferencia de valor dentro de esta estructura de mercado de bucle cerrado.

1.2.7 IBM Payments Gateway – IBM Pay Transactions

IBM Pay Transactions son transacciones aceptadas por los comerciantes de la aplicación del comerciante en un escenario móvil de transferencias muy potente. Esta oferta incluye una función de orquestación, que permite la interacción entre CRM, POS y sistemas de caja de seguridad de tokens; la caja de seguridad de tokens de IBM, que permite a los Clientes guardar y luego acceder a métodos de pago en una caja de seguridad de datos compatible con PCI; y una conexión a un switch de pago, que permite la salida de estas transacciones para el procesamiento.

1.2.8 IBM Payments Gateway – Payments Reconciliation

Esta oferta ofrece informes que realizan un seguimiento de los importes y las transacciones de liquidaciones esperadas, y las compara con las liquidaciones reales, siendo especialmente destacada para la resolución de las transacciones individuales problemáticas.

1.2.9 IBM Payments Gateway Settlement

La funcionalidad incluye:

- Las transacciones que se transmiten de un vendedor a la institución financiera del comprador que contiene la información de pago que permitirá que se complete la liquidación de la transacción.

1.2.10 IBM Premium Account Support

El paquete de servicios Payment Gateway – Premium Account Support ofrece una solución de servicio continuado ampliada para los Clientes. El servicio incluye un máximo de 10 horas por parte de un gerente de Prestación de Servicios. El servicio se presta de forma remota e incluye revisiones operativas, incluyendo métricas, revisiones de control de cambios y próximos eventos, y revisión de reporting de problemas. Las horas no utilizadas no se renuevan de mes a mes.

1.3 Servicios de Configuración

1.3.1 IBM Payments Gateway – Basic Payments Setup

IBM Payments Gateway – Basic Payment Setup es una solución de autoservicio que permite al Cliente configurar una cuenta de comerciante con un adquirente para múltiples métodos de pago. Este paquete incluye un ID de proyecto para la cuenta de comerciante en un país.

El paquete incluye un máximo de 6 horas de asistencia por correo electrónico a través del portal del Cliente y caduca 90 días a partir de la fecha en que el Cliente reciba la notificación de IBM de que su acceso al Servicio de Cloud está disponible, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.2 IBM Payments Gateway – Payments Reconciliation Setup

IBM Payments Gateway – Payment Reconciliation Setup es un servicio para configurar el módulo Payment Reconciliation. El servicio incluye la configuración de una Cuenta de Comerciante (es decir, Código de Proyecto), incluidos adquirentes pre-habilitados, en los países definidos. El Cliente proporcionará el detalle de configuración de conciliación contable, incluyendo el flujo de liquidación y conciliación, y los detalles de contabilidad utilizados para configurar el módulo. Este servicio incluye 46 horas de configuración. El Servicio Remoto caduca a los 90 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM del pedido, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.3 IBM Payments Gateway – Stored Value Payments Setup

El servicio IBM Payments Gateway – Stored Value Payment Setup es un paquete opcional para la configuración del módulo Stored Value Payment. El esquema de valor almacenado se configura con varios comerciantes participantes, cuentas de impuestos y tasas, incluyendo cupones electrónicos y cuenta de valores almacenados con balance para usuarios finales individuales. El Cliente proporcionará detalles sobre la configuración de las cuentas y la información de cuentas bancarias adquirentes para habilitar la función de valor almacenado. Cada esquema de valor almacenado es propiedad de un proveedor de Valor Almacenado específico y tiene una moneda única. Este servicio incluye 12 horas de configuración especializada. El Servicio Remoto caduca a los 90 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM del pedido del Servicio Remoto, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.4 IBM Payments Gateway – IBM Pay Transactions Setup

IBM Pay Transactions Setup proporciona a los Clientes acceso a la función de orquestación de IBM Pay, acceso a la caja de seguridad de tokens compatible con PCI y la capacidad de comunicar los detalles de la transacción entre el punto de venta, la caja de seguridad de tokens y el switch de pago designado.

Este servicio de configuración es necesario para habilitar la suscripción del Cliente al servicio IBM Pay Transactions.

1.4 Servicios Prestados Remotamente

1.4.1 IBM Payments Gateway – Premium Payments Configuration (Servicio Prestado Remotamente)

El servicio IBM Payments Gateway – Premium Product Configuration incluye prácticas recomendadas, orientación en proyectos y acceso a un especialista para facilitar el suministro del servicio IBM Payments Gateway. Este paquete incluye un máximo de 27 horas de acceso al especialista. El Servicio Remoto caduca a los 90 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM del pedido, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.4.2 IBM Payments Gateway – Virtual Account Payment Configuration (Servicio Prestado Remotamente)

El servicio IBM Payments Gateway – Virtual Account Payment Configuration es una gama de cuentas de recopilación virtual para un banco de cobros pre-habilitado en un país, que incluye el procesamiento y la recepción automatizados de extractos bancarios, políticas de correspondencia automatizada, reglas de desasignación de números de cuentas virtuales e informes y notificaciones al comerciante. Virtual Account Payment solo se habilita previamente para una lista predeterminada de bancos de cobros. Algunos bancos de cobros no ofrecen ningún tipo de prestación de cuenta virtual. Otros bancos de cobros requerirán el establecimiento de una conexión de "Aviso de Pago Electrónico". Para obtener más información, consulte la Lista de Adquirientes de IBM Payment Gateway. El Cliente proporcionará a IBM la información de la cuenta comercial para procesar los pagos de cuenta virtual. Este servicio incluye 9 horas de configuración.

El Servicio Remoto caduca a los 90 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM del pedido, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.4.3 IBM Payments Gateway – Data File Transaction Configuration (Servicio Prestado Remotamente)

El paquete IBM Payments Gateway – Data File Transaction Configuration es un servicio para configurar un directorio para el almacenamiento de archivos de datos de un Cliente. Acceso a los directorios proporcionados para códigos de proyecto o subcuentas específicamente configurados. El Cliente proporcionará los datos que se almacenarán a través de una solicitud de servicios web. Este servicio incluye 5 horas de configuración.

El Servicio Remoto caduca a los 90 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM del pedido, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.4.4 IBM Payments Gateway – New Payment Method Configuration (Servicio Prestado Remotamente)

El servicio IBM Payments Gateway – New Electronic Method Configuration habilita el método de pago especificado para el adquiriente definido en el país de implementación. El Cliente proporcionará a IBM la información de configuración de ID de comerciante para configurar la solución de Servicio de Cloud. Posteriormente, el Cliente realizará una prueba de aceptación del país de venta para validar la configuración antes de pasar al entorno productivo. Este servicio excluye cualquier cargo que el adquirente pueda cobrar al Cliente por gastos de entrega, conexión o transacción.

Este servicio incluye 4 horas de configuración. El Servicio Remoto caduca a los 90 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM del pedido, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.4.5 IBM Payments Gateway – Additional Project Codes Remotely Delivered Service

IBM Payments Gateway – Additional Project Codes proporciona cuentas de ID de comerciante adicionales (comercializadas en paquetes de una o diez) en la solución Payments Gateway. Cada ID de comerciante representa un código de proyecto exclusivo en la solución. Esta opción permite al Cliente solicitar un código de proyecto/ID de comerciante nuevo o adicional para añadir al Servicio de Cloud. El número de códigos de proyecto/ID de comerciante que pueden solicitarse depende del número de códigos de proyecto adicionales adquiridos. Cada código de proyecto/ID de comerciante adicional se utiliza bajo el código de proyecto principal, así como el certificado y la conectividad existente. El Cliente es el responsable de proporcionar la información del ID de comerciante a IBM para la configuración. Cada servicio de adición de código de proyecto comercializado incluye un máximo de 7 horas de configuración. El Servicio Remoto caduca a los 90 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM del pedido, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.4.6 IBM Payments Gateway – Account Updater Configuration (Servicio Prestado Remotamente)

El servicio IBM Payments Gateway – Account Updater Configuration está disponible para que el Cliente gestione varios adquirentes. Una vez configurado por IBM y el adquirente específico, el Actualizador de Cuentas recuperará automáticamente información sobre tarjetas de sustitución y cuentas bancarias para las tarjetas y las cuentas almacenadas en la Cartera de IBM. Este servicio excluye cualquier cargo que los adquirentes puedan cobrar al Cliente por gastos de entrega, conexión o transacción.

Este servicio incluye 89 horas de servicio remoto. El Servicio Remoto caduca a los 90 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM del pedido, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.4.7 IBM Payments Gateway – New Card Acquirer CnP Connection (Auth & Settle) (Servicio Prestado Remotamente)

El servicio IBM Payments Gateway – New Card Acquirer CnP Connection (Auth, Settle) crea y certifica una conexión de Adquirente al servicio básico de Payments Gateway, incluyendo la revisión comercial y técnica de las especificaciones del adquirente, la asignación a la solución de Servicio de Cloud y la certificación con el adquirente para dar soporte la autorización y para las transacciones sin presencia de tarjetas. El comercio electrónico, MOTO, el código MCC recurrente y el soporte para 3DSecure están incluidos si están disponibles a través del adquirente solicitado que utiliza la Internet pública. Este servicio excluye cualquier cargo que el adquirente pueda cobrar al Cliente por gastos de entrega, conexión o transacción. El Cliente es responsable de la introducción de IBM para el adquirente y la asistencia con la gestión de relaciones al establecerse la nueva conexión.

Este servicio incluye 219 horas de servicios de diseño e implementación prestados de forma remota para el adquirente definido. El Servicio Remoto caduca a los 180 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM del pedido, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.4.8 IBM Payments Gateway – New Card Acquirer CnP Connection (Auth, Settle & EPA) (Servicio Prestado Remotamente)

El paquete de servicio IBM Payments Gateway – New Card Acquirer CnP Connection (Auth, Settle & EPA) es un servicio opcional para crear y certificar una conexión de adquirente con el Servicio de Cloud. El paquete incluye la revisión comercial y técnica de las especificaciones del adquirente, la asignación a la solución de Servicio de Cloud, la certificación con el adquirente para dar soporte la autorización, la liquidación y los avisos de pago electrónico (EPA) para las transacciones sin presencia de tarjetas. El comercio electrónico, MOTO, el código MCC recurrente y el soporte para 3DSecure están incluidos si están disponibles a través del adquirente solicitado. Este servicio excluye cualquier cargo que el adquirente pueda cobrar al Cliente por gastos de entrega, conexión o transacción. El Cliente es responsable de la introducción de IBM para el adquirente y la asistencia con la gestión de relaciones al establecerse la nueva conexión.

Este servicio incluye 223 horas de diseño e implementación prestados de forma remota para el adquirente definido. El Servicio Remoto caduca a los 180 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM del pedido, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.4.9 IBM Payments Gateway – New Electronic Payment Advise (EPA Only) (Servicio Prestado Remotamente)

El servicio IBM Payments Gateway – New Electronic Payment Advise (EPA Only) es un servicio opcional para crear y certificar un adquirente con el Servicio de Cloud. El Aviso de Pago Electrónico (EPA) se utiliza para proporcionar datos de pago electrónico en el informe de proceso de reconciliación de pagos. Este servicio excluye cualquier cargo que el adquirente pueda cobrar al Cliente por gastos de entrega, conexión o transacción. Este servicio excluye cualquier cargo que el adquirente pueda cobrar al Cliente por gastos de entrega, conexión o transacción. El Cliente es responsable de la introducción de IBM para el adquirente y la asistencia con la gestión de relaciones al establecerse la nueva conexión.

Este servicio incluye 223 horas de diseño e implementación prestados de forma remota para el adquirente definido. El Servicio Remoto caduca a los 180 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM del pedido, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.4.10 IBM Payments Gateway – Payment Architecture Consulting (Servicio Prestado Remotamente)

Los servicios IBM Payments Gateway – Payment Architecture Consulting ayudan al Cliente en el establecimiento de una visión general de todos los puntos de integración e interfaces del sistema para la solución de pago. El servicio incluye una revisión de los puntos de integración del Cliente, incluyendo

canales de pago, call center, gestión de crédito, gestión de fraudes y sistemas financieros. El enfoque incluye una revisión y una recomendación para las API de IBM se utilizarán con el punto de integración definido.

Este servicio proporciona 15 horas de servicios prestados de forma remota. El Servicio Remoto caduca a los 90 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM del pedido de los Servicios Remotos, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.4.11 IBM Payments Gateway – Online Payment Solution Design Consulting (Servicio Prestado Remotamente)

IBM Payments Gateway – Online Payment Solution Design Consulting asiste al Cliente en la integración de la API de Hosted Payment Page de IPG en la infraestructura web existente del Cliente. El servicio incluye una revisión de la interfaz web, secuenciación de páginas, pagos fraccionados, políticas de pago y consideraciones de configuración.

Este servicio incluye 24 horas de asistencia especializada remota. El Servicio Remoto caduca a los 90 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM del pedido de los Servicios Remotos, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.4.12 IBM Payments Gateway – Customer Wallet Solution Design Consulting (Servicio Prestado Remotamente)

El servicio IBM Payments Gateway – Client Wallet Solution Design Consulting ayuda al cliente a documentar la solución de transferencia de pago para sus sitios web, sitios de comercio móvil y aplicaciones para smartphone. La oferta revisa los instrumentos de cartera incluyendo tarjetas, cuentas bancarias, PayPal y Valor Almacenado. La solución documenta casos de uso común, como el pago con un solo clic en aplicaciones de comercio electrónico y smartphone, gestión de carteras en la configuración de mi cuenta, registro de pago automático y pagos automáticos.

El servicio incluye 19 horas de servicios remotos. El Servicio Remoto caduca a los 90 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM del pedido de los Servicios Remotos, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.4.13 IBM Payments Gateway – Order Management Solution Design Consulting (Servicio Prestado Remotamente)

El servicio IBM Payments Gateway – Order Management Solution Design Consulting ayuda al Cliente en la documentación de los procesos de confirmación de pedidos y cumplimiento de pedidos. IBM revisará con el Cliente las prácticas de confirmación de pedidos, incluidos los pagos sin conexión, la gestión de pagos rechazados y los pagos fraccionados. Específicamente, la solución incluye una revisión de los aspectos siguientes:

- el proceso de emisión de pedidos, incluida la gestión de riesgos y el procesamiento de aprobación asumida; y
- El proceso de captura, incluyendo el pago en un paso y los pagos en dos pasos, la captura de transacciones en línea (OLTC), los envíos fraccionados y las desviaciones de cantidades, así como el ciclo de cumplimiento largo y los procesos de autorización caducados.

El servicio incluye 40 horas de servicios remotos. El Servicio Remoto caduca a los 90 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM del pedido, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.4.14 IBM Payments Gateway – Call Center Payments Solution Design Consulting (Servicio Prestado Remotamente)

El servicio IBM Payments Gateway – Call Center Payments Solution Design Consulting ayuda al Cliente a diseñar su propia solución de pago para un entorno de call center del Cliente. El servicio incluye una revisión de los aspectos siguientes:

- procesos de pago manual utilizando el Terminal Virtual de IBM Payments Gateway y la Integración de Hosted Payment Page de IBM en un entorno de call center; y
- los métodos de pago disponibles en el call center del Cliente, incluyendo el uso del Terminal Virtual para buscar, recuperar y continuar el Terminal Virtual.

El servicio incluye 15 horas de servicios remotos. El Servicio Remoto caduca a los 90 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM del pedido de los Servicios Remotos, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.4.15 IBM Payments Gateway – Payment Reconciliation Solution Design Consulting (Servicio Prestado Remotamente)

IBM Payments Gateway – Payment Reconciliation Consulting es un servicio opcional que proporciona un experto de conciliación para ayudar al Cliente a diseñar un procesamiento directo de pagos mediante el servicio de Reconciliación de Pagos de IBM. El servicio de consultoría incluye una revisión de la correspondencia automatizada de los pagos sin conexión, el procesamiento directo de los canales de entrada de datos y los informes operativos de liquidación.

Este servicio incluye 40 horas remotas de especialista para facilitar, diseñar y documentar el uso del Servicio de Reconciliación de Pagos. El Servicio Remoto caduca a los 90 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM del pedido de los Servicios Remotos, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.4.16 IBM Payments Gateway – Stored Value Solution Design Consulting (Servicio Prestado Remotamente)

El servicio IBM Payments Gateway – Stored Value Solution Design Consulting ayuda al Cliente a diseñar e implementar soluciones de valor almacenado de prepago o postpago, utilizando el Host de Valor Almacenado de IBM. La solución incluye una revisión de los aspectos siguientes:

- la configuración del esquema y las cuentas de Host de Valor Almacenado, cuentas de usuario, cuentas de comerciante, autenticación, pagos almacenados, cupones y gestión de riesgos; y
- el bloqueo y desbloqueo de cuentas de usuario y de comerciante, informes y canales de entrada de datos.

El servicio incluye 34 horas de servicios remotos. El Servicio Remoto caduca a los 90 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM del pedido de los Servicios Remotos, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

2.1 Políticas de Seguridad

IBM dispone de un equipo de seguridad de la información y mantiene políticas de privacidad y seguridad, que se comunican a los empleados de IBM. IBM requiere una formación anual en privacidad y seguridad para el personal. Las políticas de seguridad de IBM se revalidan anualmente, en base a las prácticas sectoriales y los requisitos empresariales de IBM. Las incidencias de seguridad se gestionan en base a los procedimientos de respuesta ante incidencias globales. IBM mantiene estándares de seguridad física diseñados para permitir el acceso sólo a personal autorizado a los Centros de Datos de IBM, incluyendo los puntos de acceso limitados y monitorizados. Los visitantes deben registrarse a la entrada y deben ir acompañados mientras se encuentran dentro de las instalaciones.

2.2 Control de Acceso

El personal autorizado de IBM utiliza una autenticación de dos factores a un host de gestión intermedio "gateway". Puede utilizarse el Bloqueo de IP para evitar el acceso por parte de usuarios y sitios de Internet comprometidos en países bajo embargo de los EE.UU. Se registran 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.

El Servicio de Cloud requiere encriptación de contenido durante la transmisión de datos entre la red de IBM y el punto de acceso a la red del Cliente. Los métodos de encriptación especificados se detallan mediante acuerdo contractual con el Cliente, y la encriptación requiere la instalación de certificados SSL en los sitios de IBM y del Cliente. Únicamente se recoge la información personal necesaria para procesar el pago. El Servicio de Cloud encripta el contenido cuando está en reposo, a la espera de transmitir datos.

2.3 Integridad y Disponibilidad del Servicio

Las modificaciones realizadas en los sistemas operativos, el software de aplicación y las reglas de firewall se controlan bajo el proceso de gestión de cambios de IBM. Los cambios de las reglas de firewall los revisa por separado 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 Cumplimiento

IBM realiza auditorías bajo la norma ISAE3402 (o alguna norma equivalente) cada año en los centros de datos de IBM Payments Gateway para comprobar el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información de IBM. La certificación PCI DSS anual de IBM incluye auditorías en las instalaciones del Cliente por parte de un Asesor de Seguridad Cualificado (Trustwave) externo en todos los centros de datos IBM Payments Gateway. El Certificado de Conformidad (AoC) o la Carta de Conformidad está disponible para el Cliente y sus auditores, a petición.

2.6 Descripción de Prácticas de Seguridad

La seguridad de los sistemas de TI implica la protección de los sistemas y la información a través de la prevención, la detección y la respuesta frente al acceso indebido desde el interior y el exterior de la empresa del Cliente. El acceso indebido puede comportar información alterada, destruida o apropiada indebidamente, o puede suponer el mal uso de los sistemas del Cliente para atacar a otros usuarios. Sin un enfoque global de seguridad, ningún sistema o producto de TI puede hacerse completamente seguro y ningún producto o medida de seguridad puede ser totalmente eficaz en la prevención del acceso indebido. Los sistemas y productos de IBM están diseñados para formar parte de un enfoque de seguridad integral, que necesariamente implicará procedimientos adicionales de funcionamiento y podrá requerir que otros sistemas, productos o servicios sean más eficaces. IBM no garantiza que los sistemas y productos son inmunes ante conductas malintencionadas o ilegales de alguna de las partes.

2.7 Privacidad de los Datos

IBM y el Cliente son responsables de cumplir con sus respectivas obligaciones en virtud de las leyes de protección de datos personales aplicables que rigen los datos personales (como se define en las leyes de protección de datos personales aplicables) que almacena o procesa IBM para el Cliente en virtud de este Acuerdo ("Datos del Cliente"). Mediante la ejecución de este Acuerdo, el Cliente designa a IBM como Encargado del Tratamiento de los Datos del Cliente. El Cliente es el único responsable de determinar la finalidad y los métodos utilizados para el procesamiento de Datos Personales por parte de IBM bajo este Acuerdo, incluyendo que el procesamiento establecido en las instrucciones del Cliente no suponga la infracción, por parte de IBM, de las leyes de protección de datos personales aplicables. IBM y el Cliente reconocen que no están investigando los pasos que la otra parte está llevando a cabo para cumplir con las leyes de protección de datos personales aplicables. Ninguna disposición del presente Acuerdo impedirá a IBM o al Cliente llevar a cabo los pasos que consideren necesarios para cumplir con las leyes de protección de datos personales aplicables. Si el Cliente solicita servicios distintos o adicionales para cumplir las leyes de protección de datos personales aplicables, dichos servicios deben solicitarse mediante el Proceso de Control de Cambios descrito en el Apéndice C y mediante la Autorización de Cambio correspondiente adjuntada como Apéndice E. El Cliente reconoce que es el único responsable de determinar que las medidas de seguridad especificadas en el presente Acuerdo constituyen medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los Datos del Cliente como requieran las leyes de protección de datos personales aplicables. IBM no está obligado a ejecutar o cumplir las medidas de seguridad relativas a los Datos del Cliente distintos de los especificados en el presente Acuerdo y como Encargado del Tratamiento de los Datos del Cliente; IBM procesará los Datos del Cliente como se especifica en el presente Acuerdo, y como IBM considere razonablemente necesario o apropiado para prestar los Servicios. El Cliente es el único responsable de determinar que cualquier transferencia internacional de Datos de Cliente hecha por IBM o por el mismo Cliente, y bajo este Acuerdo, cumpla con las leyes de protección de datos personales aplicables.

2.8 Información Personal y Contenido Regulado

El Servicio de Cloud permitirá al Cliente introducir y gestionar contenido que contenga la información siguiente que pueda considerarse información personal o sensible bajo las leyes de privacidad aplicables:

- Información de Contacto, incluyendo nombre, dirección, número de teléfono y correo electrónico.
- Información de credenciales de pago del Cliente final
- La comunicación, el almacenamiento y el uso de estos datos se rigen y auditan anualmente para ajustarse a las Normas de Seguridad de la Información de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI-DSS).

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.

4. 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 un evento que ha afectado la disponibilidad del Servicio de Cloud. 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 tres (3) días laborables después del último día del mes. 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 planificado 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, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes no pueden superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

4.1 Niveles de Servicio

El Cliente sólo podrá presentar una reclamación contra una de las siguientes obligaciones de nivel de servicio en un mes.

* 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.

4.1.1 Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes

Las interfaces de Servicios Web, Hosted Payment Page y el Terminal Virtual de IBM estarán disponibles para el Cliente como mínimo un 99,95% del tiempo durante un mes.

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
< 99,95%	2%
< 99,80%	4%
< 99,60%	6%
< 99,30%	8%
< 99,00%	10%

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes que las interfaces IBM de Servicios Web, Hosted Payment Page y el Terminal Virtual están disponibles y responden the las solicitudes del Cliente, dividido por el número total de minutos en el mes multiplicado por 100.

4.1.2 Tiempo de Respuesta de Servicio Web de IBM durante un mes

Los dos SLA de Tiempo de Respuesta que ofrece IBM son los siguientes:

a. Tiempo Medio de Respuesta de IBM Web Service

El Tiempo Medio de Respuesta de IBM para los Servicios Web CheckoutStartSession y CardAuthorize será inferior a 100 milisegundos.

El Tiempo de Respuesta de IBM para un Servicio Web determinado se mide como el tiempo que pasa desde el momento en que se recibe la solicitud del Servicio Web en el punto de entrada al sistema IBM hasta que la respuesta del Servicio Web de IBM se devuelve al Cliente, menos todo el tiempo que el sistema IBM haya dedicado a esperar las respuestas de Procesadores de Terceros descendentes.

El destino de nivel de servicio se calcula como Tiempo Medio de Respuesta de IBM para los Servicios Web CheckoutStartSession y CardAuthorize respectivamente, a lo largo de todas las solicitudes del Servicio Web en un mes determinado.

Tiempo Medio de Respuesta (durante un mes contratado)	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
> 100 ms	2%
> 500 ms	6%
> 1 segundo	10%

b. Tiempo de Respuesta de Servicio Web de IBM - 99%

El 99% de los Servicios Web CheckoutStartSession y CardAuthorize tendrán un tiempo de respuesta de IBM inferior a 1 segundo.

El Tiempo de Respuesta de IBM se calcula igual que según se ha definido anteriormente para el Tiempo Medio de Respuesta del Servicio Web de IBM.

El destino de nivel de servicio se calcula como el 99% del Tiempo de Respuesta de IBM para los Servicios Web CheckoutStartSession y CardAuthorize respectivamente, a lo largo de todas las solicitudes del Servicio Web en un mes natural determinado.

Tiempo de Respuesta - 99% (durante un mes contratado)	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
> 1 segundo	2%
> 5 segundos	6%
> 10 segundos	10%

4.2 Exclusiones

El Cliente notifica un Tiempo de Inactividad relacionado con:

- la sucesión simultanea de los Servicios Web, Hosted Payment Page y el Terminal Virtual; o
- la sucesión simultánea de Tiempos de Respuesta de Servicios Web CheckoutStartSession y CardAuthorize,

IBM tratará los periodos de superposición de Tiempo de Inactividad como un único periodo.

El Cliente no debe enviar una reclamación por un SLA de Tiempo de Respuesta cuando se haya registrado una interrupción de nivel de servicio de disponibilidad para el mismo período de tiempo.

5. Objetivos de Nivel de Servicio

Los siguientes objetivos de nivel de servicio son solo objetivos, y no constituyen ninguna garantía para el Cliente. Si IBM no cumple los objetivos de nivel de servicio, no se proporcionará ningún reembolso, crédito ni otra solución para el Cliente.

Servicio	Objetivo
Tiempo de Respuesta del Proceso por Lotes	El 90% de los lotes transaccionales se procesará para llevarse a cabo en menos de 60 minutos a partir de la recepción.
Capacidad de Respuesta por Correo Electrónico	El 95% del correo electrónico enviado al buzón de soporte compartido de IBM se responderá dentro del plazo de 24 horas laborables.
Tiempo de Respuesta para Respuesta a Llamadas del HelpDesk 24x7	El HelpDesk 24x7 de IBM responderá a las llamadas telefónicas en menos de 60 segundos.
Gestión de la Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> IBM acepta la responsabilidad de la seguridad de los datos procesados del propietario de la tarjeta del Cliente y renovará la Certificación PCI-DSS de Nivel 1 de IBM al menos una vez al año. IBM resolverá las vulnerabilidades de seguridad de severidad Alta dentro del plazo de 10 días. IBM resolverá las vulnerabilidades de seguridad de severidad Baja dentro del plazo de 30 días.
Disponibilidad del Sistema Preproductivo	<ul style="list-style-type: none"> Disponible para pruebas del Cliente ininterrumpidamente. El sistema de preproducción no está atendido fuera de las horas laborables normales de Europa Central. Las incidencias del sistema preproductivo, de forma predeterminada, se gestionan como de severidad 3.

6. Soporte Técnico

El Soporte Técnico para Servicio de Cloud se proporciona por correo electrónico y por teléfono. Las mejoras, actualizaciones y otros materiales que proporcione IBM como parte de dicho soporte técnico se consideran parte del Servicio de Cloud y por tanto se rigen por esta Descripción de Servicios. El soporte técnico está incluido en el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

Más información sobre las horas de disponibilidad, direcciones de correo electrónico, sistemas de notificación de problemas online, así como otros procesos y vehículos de comunicación de soporte técnico, todo ello se describe en el manual IBM Software as a Service Support Handbook.

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 productivo e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	Notificación al Cliente en el plazo de 15 minutos	24x7
2	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica o función del servicio está muy restringida o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	Notificación al Cliente en el plazo de 15 minutos	L-V horas laborables locales

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de Respuesta
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.	No se requiere notificación	L-V horas laborables locales
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica.	No se requiere notificación	L-V horas laborables locales

7. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

7.1 Métricas de Cargo

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

- a. **Instancia:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia del Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente o en el Documento Transaccional.
- b. **Mil Eventos:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Los derechos de titularidad de Mil Eventos se basan en el número de apariciones de un evento específico relacionado con el uso del Servicio de Cloud, medidas en paquetes de mil. Los derechos de titularidad de Mil Eventos son específicos para el Servicio de Cloud y el tipo de evento no se puede cambiar, intercambiar ni agregar a otros derechos de titularidad de Mil Eventos de otro Servicio de Cloud o tipo de evento. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir todos los eventos que tengan lugar durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional.

Para este Servicio de Cloud, un Evento se define como Transacción Maestra, contada en paquetes de mil. Una Transacción Maestra es un conjunto de instrucciones iniciadas desde una aplicación externa al programa (por ejemplo, un canal web de banca comercial o un canal de entrada manual de mensajes) o desencadenada por un evento en el programa (por ejemplo, un pago recurrente o la hora del día para iniciar procesos masivos). La Transacción Maestra gestiona la unidad lógica de trabajo y las actividades comerciales relacionadas, incluyendo todas las actualizaciones y los eventos asociados con los diversos pasos de procesamiento; finaliza cuando se envía la instrucción final a una aplicación externa o cuando se completa el ciclo de vida de procesamiento. Una Transacción Maestra iniciará las transacciones subyacentes durante su ciclo de vida de procesamiento.

7.2 Cargo Mensual Parcial

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

7.3 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 al Cliente por el uso en exceso según se establece en el Documento Transaccional.

8. 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.

9. Términos adicionales

9.1 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor a las ofertas de Servicio de Cloud en un comunicado de marketing o de prensa.