

## Descripción del Servicio

---

### IBM Watson Commerce Professional 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. Servicios de Aceleración

IBM Account Director Commerce Services ofrece consultoría estratégica y táctica centrada en la aplicación práctica de soluciones de comercio existentes en relación con los portafolios de soluciones existentes y planificados; teniendo en cuenta las metas y objetivos empresariales generales y los procesos operativos y las estructuras de la empresa.

Los servicios Account Director Commerce Services descritos en los apartados siguientes incluyen cada uno los siguientes servicios comunes, prestados dentro del período de tiempo establecido y bajo el máximo compromiso por hora aplicable a cada oferta:

- Una reunión de inicio de proyecto al comienzo del compromiso para realizar una sesión de descubrimiento activa que permita a IBM aprender más sobre el modelo de negocio del Cliente y exponer una serie de oportunidades para mejorar el rendimiento comercial que ayuden a dirigir la hoja de ruta estratégica. La reunión de inicio de proyecto se realizará in situ con la excepción de la oferta Six Month Services, donde se llevará a cabo de forma remota.
- Una Hoja de Ruta Estratégica diseñada para identificar compromisos oportunos que dan soporte a las necesidades estratégicas y las oportunidades tácticas del Cliente. Los proyectos se priorizan a través de la Hoja de Ruta Estratégica y se programan trimestralmente, teniendo en cuenta las oportunidades a corto plazo, el impacto global en el negocio, las dependencias y los requisitos previos, el presupuesto y la duración del proyecto. La Hoja de Ruta se actualizará semanalmente/mensualmente para reflejar el estado actual del proyecto y la priorización. Se trata de un servicio prestado de forma remota.
- Dirección y consulta estratégica activa semanal para el Cliente para dar soporte a objetivos a corto y largo plazo y objetivos del negocio, así como reuniones semanales de estado, como soporte a las iniciativas de hoja de ruta. Estas horas se ponen a disposición semanalmente. Se trata de un servicio prestado de forma remota.
- Reuniones estratégicas de un día para revisar el sector del Cliente, las oportunidades comerciales y los objetivos clave del negocio o los cambios en la dinámica empresarial, con un enfoque en la estrategia y planificación de cara a priorizar las oportunidades que tendrán un mayor impacto en el éxito del Cliente y establecer un plan de trabajo futuro. Las reuniones estratégicas de un día de inicio de proyecto se realizará in situ con la excepción de la oferta Six Month Services, donde se llevará a cabo de forma remota.

IBM Account Director Commerce Services solo se puede utilizar junto con las siguientes ofertas de Servicio de Cloud de IBM:

- IBM WebSphere Commerce Managed Hosted
- IBM Digital Commerce incluyendo IBM Watson Commerce Insights, IBM Dynamic Pricing e IBM CPQ
- IBM Watson Content Hub
- IBM Digital Experience on Cloud
- IBM Order Management incluyendo IBM Inventory Visibility, IBM Store Engagement, IBM Call Center e IBM Watson Order Optimizer

El número máximo acumulado establecido de horas de consultoría especificadas para cada oferta son solo máximos, y las horas restantes no utilizadas al final del período de servicio aplicable vencen y se pierden.

## 1.1 Servicios

El Cliente puede seleccionar entre los siguientes servicios disponibles.

### 1.1.1 IBM Account Director Commerce Light Annual Services

IBM Account Director Commerce Light Annual Services proporciona servicios detallados anteriormente en IBM Account Director Commerce Services en un compromiso de un (1) año con un máximo acumulado de 250 horas de consultoría.

### 1.1.2 IBM Account Director Commerce Six Month Services

IBM Account Director Commerce Six Month Services proporciona servicios detallados anteriormente en IBM Account Director Commerce Services en un compromiso de seis (6) meses con un máximo acumulado de 250 horas de consultoría. El compromiso de Six Month Services es un servicio prestado de forma remota.

### 1.1.3 IBM Account Director Commerce Annual Services

IBM Account Director Commerce Annual Services proporciona servicios detallados anteriormente en IBM Account Director Commerce Services en un compromiso de un (1) año con un máximo acumulado de 500 horas de consultoría.

### 1.1.4 IBM Account Director Commerce Consulting Services

IBM Account Director Commerce Consulting Services proporciona servicios detallados anteriormente en IBM Account Director Commerce Services en un compromiso de un (1) año con un máximo acumulado de 840 horas de consultoría.

## 2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos de IBM que se encuentra en <http://ibm.com/dpa> (DPA) y las Fichas de Datos se aplican y prevalecen sobre el Contrato, si y en la medida en que el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) se aplica a los datos personales incluidos en el Contenido.

Las Fichas de Datos de los enlaces siguientes proporcionan información de protección de datos adicional para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre el tipo de Contenido para ser tratado, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. Es posible que las Fichas de Datos estén disponibles solo en inglés y que no estén disponible en el idioma local. Sin perjuicio de la práctica que sea habitual, las partes acuerdan que entienden el inglés y que es un idioma adecuado con respecto a la adquisición y el uso de los Servicios de Cloud. Para la finalidad del DPA, las Fichas de Datos también servirán como Suplemento del DPA.

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.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:

- Un Compromiso es un servicio profesional o de formación relacionado con los Servicios de Cloud.

### 4.2 Cargos de Servicios Remotos

Un servicio remoto vencerá transcurridos 90 días a partir de la fecha de compra, independientemente de si se ha utilizado el servicio remoto.

## 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.

### 5.2 Servicios In Situ

Si el Servicio se realiza en una instalación de IBM, el Cliente entiende y acepta que IBM tiene permiso para utilizar los recursos globales (residentes no permanentes utilizados localmente y personal de instalaciones de otras partes del mundo) para la prestación del Servicio.

Si el Servicio se realiza en la ubicación del Cliente, el rendimiento de IBM depende de la gestión y del cumplimiento de las responsabilidades del Cliente tal y como se especifica a continuación, sin ningún coste adicional para IBM. Cualquier demora en la ejecución de estas responsabilidades puede condicionar la capacidad de IBM para completar el Servicio. Cada día de trabajo in situ aplicable consistirá en un máximo de ocho (8) horas laborables y se llevará a cabo en la ubicación del Cliente, dentro de los Estados Unidos o en otra ubicación acordada por IBM y el Cliente. El Cliente deberá:

- a. salvo que lo proporcione IBM, proporcionar a IBM la dirección y los detalles de la ubicación de la reunión;
- b. si es aplicable, proporcionar acceso seguro, un espacio de trabajo adecuado, mobiliario, conexión de alta velocidad a Internet, y otros recursos para el personal de IBM mientras éste trabaje en la ubicación del Cliente; y
- c. salvo que las instalaciones sean proporcionadas por IBM, responsabilizarse del almacenamiento seguro de todo el hardware y software propiedad de IBM, mientras esté en las instalaciones del Cliente, y asegurarse de que todas las salas están cerradas en todo momento.

### 5.3 Responsabilidades del Cliente

El Cliente designará un Líder Empresarial que se comunicará con IBM y actuará en nombre del Cliente en relación con este compromiso.

Las responsabilidades del Líder Empresarial del Cliente son:

- a. obtener y proporcionar información, datos y decisiones en el plazo de tres días laborables a partir de la solicitud de IBM a menos que el Cliente e IBM acuerden por escrito un tiempo de respuesta diferente; y
- b. revisar con el Director de Cuentas de IBM los requisitos de facturación del Cliente. Los requisitos que se desvíen del formato o de los procedimientos de facturación estándar de IBM pueden tener un efecto sobre el precio.

### 5.4 Otras Responsabilidades

El Cliente deberá:

- a. obtener las aprobaciones necesarias y conceder el acceso necesario para que IBM pueda acceder a los recursos y sistemas del Cliente y utilizarlos según sea necesario para poder prestar los Servicios;
- b. poner a disposición de IBM personal, información y materiales adecuados según lo requiera IBM de forma razonable. IBM no será responsable de ningún daño o retraso derivados de la información o los materiales imprecisos, incompletos o de otro modo defectuosos suministrados por el Cliente o su representante;
- c. responsabilizarse de los acuerdos, la gestión o las aportaciones y trabajo de terceros cuyo trabajo pueda afectar a la capacidad de IBM de prestar los Servicios. El Cliente es el único responsable del

hardware, software o equipos de comunicaciones de terceros que se utilicen en relación con el Servicio;

- d. ser responsable del contenido de cualquier base de datos, de la selección e implementación de controles de acceso y uso de la misma, y de las operaciones de copia de seguridad y restauración, así como de la seguridad de los datos almacenados. Esta seguridad también incluirá los procedimientos necesarios para salvaguardar la integridad y seguridad del software y los datos utilizados en los Servicios descritos en este SOW frente al acceso de personal no autorizado a los mismos.
- e. si procede, proporcionar a IBM y a su personal un espacio de trabajo adecuado, y otros espacios y recursos que IBM pueda necesitar para prestar los Servicios;
- f. participar en la creación de una agenda para el compromiso y acordar una agenda final antes del inicio del Día 1; y
- g. proporcionar contenido y materiales relacionados con el programa para su revisión según sea necesario.

## 5.5 Suposiciones

En esta Descripción del Servicio, se han tenido en cuenta ciertas suposiciones incluyendo, a título enunciativo pero no limitativo, las siguientes:

- Todos los Servicios definidos en esta Descripción del Servicio se proporcionarán en, o en relación con, el Software de IBM. Los Directores de Cuentas de IBM no serán responsables de proporcionar orientación sobre las características, la funcionalidad y/o la configuración de otros productos.
- Las horas laborables estándar se definen como días laborables de 8:30 a 17:30 en el huso horario donde residen los recursos de IBM, excluyendo los días festivos seguidos por IBM.

## 5.6 Entregables

IBM proporciona la consultoría según se detalla en esta Descripción del Servicio. El Cliente será el propietario del copyright de los trabajos de autor que IBM desarrolla para el Cliente bajo esta Descripción del Servicio ("Materiales del Proyecto"). Los Materiales del Proyecto excluyen trabajos de autor entregados al Cliente, pero no creados bajo la Descripción del Servicio, así como las modificaciones o mejoras de dichos trabajos que se hayan realizado bajo la Descripción del Servicio ("Trabajos Existentes"). Algunos Trabajos Existentes están sujetos a un acuerdo de licencia independiente ("Trabajos Existentes con Licencia"). IBM concede al Cliente una licencia irrevocable (sujeta a las obligaciones de pago del Cliente), no exclusiva e internacional para utilizar, ejecutar, reproducir, visualizar, realizar y preparar derivados de los Trabajos Existentes que no son Trabajos con Licencia Existentes. IBM mantiene una licencia irrevocable, no exclusiva, internacional y pagada en su totalidad para utilizar, ejecutar, reproducir, visualizar, realizar, sublicenciar, distribuir y preparar trabajos derivados de los Materiales del Proyecto, todo ello sujeto a la protección de IBM contra la revelación de cualquier información confidencial del Cliente que esté contenida en los Materiales del Proyecto.