

Condiciones Generales para Ofertas Cloud

Estas Condiciones Generales para las Ofertas de Cloud (CDU) proporcionan términos adicionales para las ofertas de SaaS IBM ("Servicios de Cloud") y se suman a otros Documentos Transaccionales (DT) aplicables como Descripciones de Servicio, ofertas o documentos de titularidad. Los Documentos Transaccionales y los Anexos aplicables y el Acuerdo Internacional Passport Advantage o bien el Acuerdo Internacional Passport Advantage Express, según proceda (en adelante "Acuerdo Base"), constituyen el acuerdo completo entre las partes (en adelante "Acuerdo") en relación con las transacciones para un Servicio de Cloud. En caso de conflicto, las condiciones de cualquier otro Documento Transaccional prevalecen sobre estas Condiciones Generales (DT), y ambos prevalecen sobre las condiciones de un Anexo y el Acuerdo Base.

Parte 1 – Condiciones

Las condiciones de la Parte 1 serán de aplicación salvo que se vean modificadas para un país concreto en la Parte 2, que contiene los Términos Específicos de cada país.

1. Garantía

IBM garantiza que prestará los Servicios de Cloud de una manera profesional y de conformidad con el Anexo o SD aplicable. La garantía para un Servicio de Cloud termina cuando termine el Servicio de Cloud.

2. Mantenimiento programado

Los Servicios de Cloud están diseñados para estar disponibles 24/7, sujetos a mantenimiento. El Cliente será notificado acerca del mantenimiento programado.

3. Cambios

IBM puede modificar un Servicio de Cloud, sin degradar su funcionalidad ni sus dispositivos de seguridad. IBM puede modificar los cargos tras un aviso con 30 días de antelación o según se especifique en un Documento Transaccional.

4. Contenido y Protección de Datos

El Contenido son todos los datos, software e información que el Cliente o los usuarios autorizados proporcionan, autorizan su acceso o introducen en el Servicio de Cloud. El uso del Servicio de Cloud no afectará a la propiedad existente del Cliente o derechos de licencia de dicho Contenido. IBM y sus contratistas y subencargados pueden acceder y usar el Contenido únicamente con la finalidad de ofrecer y gestionar el Servicio de Cloud, excepto si se describe de otro modo en un Documento Transaccional.

El Cliente es responsable de obtener todos los derechos y permisos necesarios para permitir a, y concede dichos derechos y permisos a, IBM y sus contratistas y subencargados usar, proporcionar, ofrecer y procesar el Contenido en el Servicio de Cloud. Esto incluye divulgaciones por parte del Cliente y la obtención del consentimiento, si fuera necesario, antes de proporcionar información de las personas, incluidas la información personal u otra información regulada en dicho Contenido. Si algún Contenido estuviera sujeto a regulación gubernamental o requiriese medidas de seguridad que quedaran fuera del alcance de las especificadas por IBM para una oferta, el Cliente no especificará, proporcionará ni facilitará dicho Contenido a menos que se permita específicamente en las condiciones del Documento Transaccional relevante o a no ser que IBM haya accedido por escrito a implementar seguridad adicional y otras medidas.

A petición de cualquiera de las partes, IBM, el Cliente o sus filiales cerrarán los acuerdos adicionales requeridos por la ley en el formato determinado para la protección de datos personales o datos personales regulados incluidos en el Contenido. Las partes aceptan (y procurarán que sus respectivas filiales acepten) que tales acuerdos adicionales estarán sujetos a las condiciones del Acuerdo.

IBM devolverá o eliminará el Contenido de los recursos informáticos de IBM tras el vencimiento o la cancelación del Servicio de Cloud, o con anterioridad, si el Cliente lo solicita. IBM podrá cobrar por determinadas actividades llevadas a cabo a petición del Cliente (como entregar el Contenido en un formato específico). IBM no archiva el Contenido, aunque algún Contenido puede permanecer en los archivos de copia de seguridad del Servicio de Cloud hasta el vencimiento de dichos archivos con arreglo a las prácticas de retención de copias de seguridad de IBM.

Cada Servicio de Cloud se ha diseñado para proteger el Contenido conforme a lo descrito en el Acuerdo. La Seguridad de los Datos y Fundamentos de Privacidad en los Servicios de Cloud de IBM (DSP), en <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, se aplican a las ofertas de Servicio de Cloud de disponibilidad general o conforme a lo descrito en el Documento Transaccional aplicable. IBM considerará todo el Contenido como confidencial revelándolo solo a empleados, contratistas y subencargados de IBM y solo en la medida que sea necesaria para prestar el Servicio de Cloud, excepto si se especifica lo contrario en un DT. Se pueden proporcionar funciones y características de seguridad específicas de un Servicio de Cloud en un Anexo y en Documentos Transaccionales. El Cliente es responsable de evaluar la idoneidad de cada Servicio de Cloud para el uso previsto y el Contenido del Cliente. Al usar el Servicio de Cloud, el Cliente reconoce que éste cumple los requerimientos del Cliente y sus instrucciones de tratamiento.

El Cliente acepta que i) IBM puede modificar el DSP ocasionalmente a discreción exclusiva de IBM y ii) dichas modificaciones sustituirán las versiones anteriores. El objetivo de toda modificación del DSP debe ser i) mejorar o aclarar los compromisos existentes, ii) mantener la conformidad con los estándares actuales adoptados y las leyes aplicables o iii) proporcionar compromisos adicionales. Ninguna modificación del DSP deberá degradar sustancialmente la seguridad de un Servicio de Cloud.

5. Cumplimiento de las Leyes

Cada parte es responsable de cumplir con: i) la legislación y regulaciones que sean de aplicación a su negocio y Contenido; y ii) cualquier legislación y regulación en materia de importación, exportación y sanciones económicas, que incluye el régimen de control de comercio de materiales de defensa de cualquier jurisdicción, el Reglamento sobre el tráfico internacional de armas y aquellas leyes de los Estados Unidos que prohíben o restringen la exportación, la reexportación o la transferencia de productos, tecnología, servicios o datos, directa o indirectamente, a o para determinados países, usos o usuarios finales. El Cliente es el responsable de su propio uso de los Productos IBM y No-IBM.

Si el Cliente o un usuario exporta o importa Contenido o utiliza una parte del Servicio de Cloud fuera del país de la dirección profesional del Cliente, IBM no hará las funciones de exportador o importador.

6. Suspensión y Terminación

IBM puede revocar, suspender, o limitar el uso del Cliente del Servicio de Cloud si determina que hay un incumplimiento sustancial de las obligaciones del Cliente, una violación de seguridad o una infracción de la ley. Si la causa de la suspensión puede ser razonablemente subsanada, IBM comunicará al Cliente las acciones que éste debe realizar para restablecer el Servicio de Cloud. Si el Cliente no realiza estas acciones en un período razonable de tiempo, IBM podrá terminar al Servicio de Cloud. La falta de pago se considera un incumplimiento sustancial.

El Cliente puede terminar un Servicio de Cloud con un mes de antelación: (i) tras la recomendación por escrito de un organismo regulador o gubernamental tras la modificación de una ley aplicable o de los Servicios de Cloud; (ii) si la modificación de IBM del entorno informático que se utiliza para ofrecer el Servicio de Cloud provoca que el Cliente se encuentre en una situación de incumplimiento de las leyes aplicables; o (iii) si IBM notifica al Cliente de que una modificación tiene un efecto material adverso en el uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente, siempre que IBM tenga 90 días para trabajar con el Cliente para minimizar dicho efecto. En caso de terminación, IBM reembolsará una parte de los importes pagados por adelantado para el Servicio de Cloud aplicable durante el período después de la fecha de terminación. Si un Servicio de Cloud termina por cualquier otro motivo, el Cliente deberá pagar a IBM, en la fecha de terminación, el importe total debido según las condiciones del Servicio de Cloud. Tras la terminación, IBM puede ayudar al Cliente a trasladar el Contenido del Cliente a una tecnología alternativa bajo un cargo adicional y con arreglo a condiciones acordadas por separado.

7. Ofertas de Titularidad Híbrida

Para los Servicios de Cloud identificados como de "Titularidad Híbrida", el Cliente tendrá derecho a utilizar el Servicio de Cloud así como a utilizar, en un entorno de su elección, los Programas identificados y que se utilizan en dicho Servicio de Cloud. Como parte de la Titularidad Híbrida, el Cliente tendrá acceso al soporte técnico y a las actualizaciones de Programas para los Programas identificados. El uso de los Programas identificados así como el soporte técnico y las actualizaciones de los Programa únicamente estarán disponibles siempre que el Cliente mantenga la suscripción al Servicio de Cloud. Los Programas, el Soporte y las actualizaciones de los Programas se proporcionan de acuerdo con el apartado titulado "Suscripción y Soporte de Software IBM" del Acuerdo Internacional Passport Advantage de IBM (Z125-5831-09) o las condiciones equivalentes del Acuerdo Base aplicable, con las siguientes modificaciones:

- a. cuando finaliza la suscripción del Cliente al Servicio de Cloud, también lo hace la licencia del Cliente a los Programas identificados bajo Titularidad Híbrida, así como su acceso al soporte técnico y las actualizaciones de los Programas. El Cliente acuerda eliminar de inmediato todos los Programas de todos los entornos tecnológicos seleccionados del Cliente y destruir todas las copias;
- b. cualquier garantía de devolución monetaria no será de aplicación a los Programas identificados; y
- c. la titularidad adquirida por el Cliente para una oferta de Titularidad Híbrida puede ser dividida entre el uso del Servicio de Cloud y el uso de los Programas en un entorno tecnológico del Cliente. No obstante, en ningún momento se podrá exceder el número total de derechos de uso (titularidades adquiridas), que se especifican en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente. En el caso de que el uso del Cliente exceda el citado número total de derechos de uso indicado en el POE, serán de aplicación cargos por exceso conforme a lo especificado en el DT.

En caso de conflicto entre éstos términos y los del IPLA, incluido el documento de Información sobre Licencia, prevalecerán las condiciones del Acuerdo. El Programa identificado como incluido en el Servicio de Cloud puede no contener todos los dispositivos o funciones del Programa disponible comercialmente.

8. General

IBM, sus filiales y sus terceros proveedores podrán tratar, almacenar y usar los datos de la cuenta en cualquier lugar en el hagan negocio para habilitar dispositivos de los productos, administrar su uso, personalizar la experiencia y, de cualquier otra manera, dar soporte al uso del Servicio de Cloud y mejorarlo. Por datos de la cuenta se entenderá toda la información (que puede incluir datos personales) acerca del Cliente o de sus usuarios proporcionada a, o recogida por, IBM (incluyendo la recogida por medio de seguimientos y cualquier otra tecnología, como por ejemplo cookies), la cual es tratada de conformidad con la Política de Privacidad en Línea de IBM disponible en <http://www.ibm.com/privacy/details/es/es/>.

IBM puede utilizar personal y recursos ubicados en cualquier parte del mundo, incluidos contratistas y subencargados para dar soporte a la prestación de los Servicios de Cloud. IBM puede transferir Contenido, que incluye información de identificación personal, a otros países. La lista de países en los que el Contenido puede ser tratado para una oferta de Servicio de Cloud está disponible en <http://www.ibm.com/cloud/datacenters> o como se describa en el Anexo o Documento Transaccional. IBM es responsable de las obligaciones en virtud del Acuerdo aunque IBM utilice un contratista o subencargados terceros, excepto si se establece de otro modo en un Documento Transaccional. IBM solicitará a los subencargados acceso al Contenido para mantener las medidas de seguridad de carácter técnico y organizativo que permitirán a IBM cumplir sus obligaciones en relación con un Servicio de Cloud. Se proporcionará una lista actualizada de los subencargados y sus funciones si así se solicita.

El Cliente no puede i) distribuir el acceso directo a un Servicio de Cloud a un tercero fuera de la Empresa del Cliente; ni ii) combinar los Servicios de Cloud con el valor añadido del Cliente para crear una solución de marca comercialmente disponible del Cliente para la cual el Cliente aplica un cargo.

Parte 2 – Términos Específicos para cada país

Las siguientes condiciones específicas de cada país se aplican al país especificado y modifican los términos de la Parte 1 indicada anteriormente.

AMÉRICA

Añadir al apartado "Cargos, Impuestos, Pago" al final del documento y de esta cláusula:

En Estados Unidos y Canadá:

Allí donde los tributos se realizan en las ubicaciones identificadas como receptoras del Servicio de Cloud, el Cliente tiene una obligación vigente de notificar a IBM de dichas ubicaciones si éstas son distintas a la dirección de la empresa del Cliente especificada en el DT o Anexo aplicable.

EMEA

Añadir a "General" un párrafo nuevo y garantizar que la lista sea correcta:

Para los Estados Miembros de la UE, Islandia, Liechtenstein, Noruega, Suiza y Turquía:

Si el Cliente incluye, o autoriza a otros a incluir, datos personales en el Contenido, el Cliente manifiesta que es el responsable del tratamiento de datos o que, antes de aceptar este Acuerdo o ampliar las ventajas de los Servicios de Cloud a cualquier otro responsable del tratamiento de datos, ha recibido instrucciones por parte de los responsables del tratamiento de datos relevantes o ha obtenido su consentimiento para firmar este Acuerdo. El Cliente designa a IBM como Encargado del Tratamiento de Datos para tratar dichos datos personales. El Cliente no utilizará el Producto de IBM en conjunción con datos de carácter personal en la medida en que tal uso pueda infringir la legislación aplicable en materia de protección de datos de carácter personal.

IBM cooperará razonablemente con el Cliente en el cumplimiento por este último de cualquier requisito legal aplicable, incluyendo el facilitar al Cliente el acceso a datos de carácter personal. El Cliente acepta que IBM pueda transferir los datos personales a otros países, inclusive fuera del Espacio Económico Europeo (EEE). Si el Servicio de Cloud está incluido en la certificación Privacy Shield de IBM que figura en http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html y el Cliente opta por alojar el Servicio de Cloud en un centro de datos ubicado en los Estados Unidos, el Cliente puede basarse en dicha certificación para la transferencia de los datos personales fuera del EEE. De forma alternativa, las partes o sus filiales relevantes pueden firmar acuerdos estándar no modificados de Clausulas Modelo de la Unión Europea (EU Model Clause) en sus roles correspondientes, con las cláusulas opcionales eliminadas, conforme a la Decisión de la CE 2010/87/EU (según las enmiendas o sustituciones, ocasionalmente). Si IBM realiza un cambio en el modo en el que trata o asegura los datos de carácter personal como parte de los Servicios de Cloud, y tal cambio hiciese que el Cliente no cumpliera con la legislación aplicable a la protección de datos, el Cliente podrá terminar los Servicios de Cloud afectados notificándolo por escrito en los 30 días siguientes a la notificación por parte de IBM de tal cambio.