

## Descripción del Cloud Service de IBM

### IBM Sterling B2B Services File Transfer Service

Lo siguiente es la Descripción de Servicio de su Pedido:

#### 1. Cloud Service

Esta oferta de Cloud Service, incluyendo la oferta básica y las características opcionales, se describe a continuación y según se seleccione en un Documento de Pedido. El Documento de Pedido consistirá en el Presupuesto que se presenta y el Documento de Titularidad (POE) que el Cliente recibirá confirmando la fecha de inicio y final para la vigencia de los Cloud Services, así como el inicio de la facturación.

#### 1.1 IBM Sterling B2B Services File Transfer Service

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service es una solución de software como servicio B2B basada en cloud que proporciona transferencias entre máquinas de archivos grandes con una comunidad seleccionada de partners comerciales del Cliente. Los socios comerciales del Cliente son entidades organizativas con las cuales el Cliente tiene relaciones comerciales. IBM conservará y proporcionará visibilidad online a los datos del Cliente con una antigüedad entre 0-14 días, a través de herramientas de visibilidad basadas en el navegador. Transcurridos 14 días, los datos se depurarán. No obstante, para los protocolos siguientes que requieren la recogida de datos (FTP, SFTP, FTPS y OFTP2), los datos están disponibles para recoger durante 7 días, transcurridos los cuales, los datos se depurarán.

IBM proporcionará los recursos de la oferta básica descrita a continuación para planificar, crear e implementar el Cloud Service. Esto incluirá las fases siguientes:

- a. La fase de diseño del Servicio es el diseño del entorno empresarial y técnico. IBM proporcionará una evaluación del entorno actual del Cliente que incluye la revisión de cualquier documento de la arquitectura previamente preparado, junto con cualquier requisito adicional recogido que IBM considere necesario para la configuración inicial de los sistemas de hardware, comunicaciones, interfaces de aplicaciones y requisitos de los partners comerciales.
- b. La Fase de Aprovisionamiento de Servicio es la migración de la comunidad de partners comerciales existentes (es decir, los ID de Entidad) a los Cloud Services. IBM se encargará de:
  - (1) Iniciar la conectividad entre el Cliente y el Cloud Service,
  - (2) Iniciar la conectividad entre los partners comerciales del Cliente y el Cloud Service,
  - (3) Dirigir la prueba de conectividad en conformidad con los planes de prueba de IBM, y
  - (4) Trabajar con el Cliente para gestionar la implementación de la comunidad de partners comerciales del Cliente.
- c. La Fase de Operaciones es la gestión por parte de IBM de las operaciones cotidianas del Cloud Service. IBM operará y gestionará las instalaciones que alojan hardware y software relacionado con la infraestructura de transferencia de archivos del Cliente dentro del Cloud Service.

#### 1.2 Características Opcionales

##### 1.2.1 IBM Sterling B2B Services - File Transfer Service - File Encryption

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – File Encryption: consiste en el descifrado de un archivo cifrado con PGP para el cual IBM y el Cliente han intercambiado una clave, y su transmisión al Cliente o al partner comercial del Cliente, según corresponda; o el cifrado con PGP de un archivo descifrado y su posterior transmisión al Cliente o al partner comercial del Cliente, según corresponda.

##### 1.2.2 IBM Sterling B2B Services - File Transfer Service - File Compression

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – File Compression: consiste en la descompresión de un archivo comprimido en formato ZIP y su posterior transmisión al Cliente o al partner comercial del Cliente, según corresponda; o la compresión en formato ZIP de un archivo descomprimido y su posterior transmisión al Cliente o al partner comercial del Cliente, según corresponda.

### **1.2.3 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Extended Data Retention**

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Extended Data Retention: consiste en el almacenamiento de gigabytes de datos para un plazo predeterminado, ampliado. La cantidad de datos para almacenar (según medición realizada el último día de cada mes) y el periodo de tiempo que los datos se retendrán, según se establece en el Documento de Pedido del Cliente.

### **1.2.4 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Partner Support**

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Partner Support: consiste en proporcionar soporte para los partners comerciales del Cliente, lo cual incluye la respuesta a sus preguntas en relación al Cloud Service y la determinación del alcance de responsabilidad ante cualquier anomalía notificada relacionada con el uso del partner comercial del Cliente de Cloud Service para intentar coordinar la resolución de la anomalía con el Cliente. IBM proporcionará soporte a los partners comerciales del Cliente por teléfono o por correo electrónico. Este nivel de soporte es adicional al soporte estándar proporcionado para el Cloud Service.

### **1.2.5 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Processing**

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Processing: consiste en la notificación del volumen total de gigabytes de datos procesados a través del Cloud Service por el Cliente y los partners comerciales del Cliente según medición mensual.

### **1.2.6 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Partner Set-up Services**

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Partner Set-up Services consiste en el establecimiento de conectividad con los partners comerciales a través de uno de los protocolos soportados en el Cloud Service. El Cliente debe proporcionar a IBM una lista de partners comerciales con los cuales el Cliente desea comercializar utilizando el Cloud Service. IBM desarrollará un plan de proyecto, que incluirá la definición de roles y responsabilidades y el establecimiento de una planificación de implementación para completar la implementación. IBM enviará un cuestionario a los partners comerciales del Cliente en representación del Cliente, en el cual se recopilará la información necesaria para establecer la conectividad. Si IBM no puede establecer la comunicación con alguno de los partners comerciales identificados por el Cliente, serán traspasados al Cliente, para que éste pueda asumir la responsabilidad de establecer contacto con los partners comerciales y de completar el cuestionario para poder configurar el partner comercial; IBM intentará establecer contacto dos (2) veces con todos los partners comerciales por correo electrónico, por fax o por teléfono. En relación con las actividades de comunicación que fallen o en las cuales los partners comerciales no respondan, IBM llevará a cabo una (1) llamada telefónica de seguimiento para obtener la conformidad. Estos servicios de configuración también incluyen realizar pruebas hasta cuatro (4) veces con cada partner comercial y trabajar para resolver problemas generales relacionados con el Cloud Service. IBM también generará un certificado AS2 o un nombre AS2 en nombre del Cliente, si es necesario. IBM asignará una dirección IP para el dominio que proporcione el Cliente.

## **2. Descripción de la 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 hosting. Se prohíbe el uso de Wi-Fi dentro de los centros de datos de IBM que dan soporte a este Cloud Service.

### **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 supervisa 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 supervisados 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 tendrán escolta 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 certifica sus prácticas de privacidad anualmente de acuerdo con los principios Safe Harbor del Departamento de Comercio de los EE.UU.: aviso, selección, transferencia de salida, acceso y precisión, seguridad y supervisión/ejecución. IBM realiza auditorías bajo la norma SSAE 16 del sector (o alguna norma equivalente) anualmente en los centros de datos de producción de IBM. 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 Cloud Service. El Cliente comprende que el SLA no constituye ninguna 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 o de descuento para una factura futura de cargos de suscripción para el Servicio.
- b. "Reclamación" es una reclamación enviada por el Cliente a IBM de acuerdo con este SLA referente a un Nivel de Servicio no satisfecho durante un Mes Contratado.
- c. "Mes Contratado" indica cada mes completo durante el plazo, 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 periodo de tiempo durante el que el proceso de los sistemas de producción para el Cloud Service se ha detenido y los usuarios del Cliente no pueden utilizar todos

los aspectos del Cloud Service para los que tiene permisos. El Tiempo de inactividad no incluye el periodo de tiempo en que el Cloud Service deja de estar disponible como consecuencia de:

- (1) Una parada planificada con la finalidad de llevar a cabo el mantenimiento;
- (2) Sucesos o causas que queden fuera del control de IBM (por ejemplo, desastres naturales, interrupciones de Internet, mantenimiento de emergencia, etc.);
- (3) Problemas con aplicaciones, equipos o datos del Cliente o de terceros;
- (4) La no observancia por parte del Cliente de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder al Servicio; o
- (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.

"Suceso" es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un Nivel de Servicio.

"Nivel de Servicio" es el estándar definido más adelante según el cual IBM mide el nivel de servicio que proporciona en este SLA.

### 3.2 Créditos de disponibilidad

- a. Para enviar una Reclamación, el Cliente debe registrar un parte de soporte de Severidad 1 (según se define a continuación, en el apartado Soporte Técnico) para cada Suceso en el servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia del Suceso que ha afectado al uso del Servicio. El Cliente debe proporcionar toda la información necesaria acerca del Suceso y asistir razonablemente a IBM en el diagnóstico y la resolución del Suceso.
- b. El Cliente debe enviar 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.
- c. Los Créditos de disponibilidad se basarán en la duración del Tiempo de inactividad medido desde el primer momento en que le impactó el Tiempo de inactividad. Para cada Reclamación válida, IBM aplicará el Crédito de Disponibilidad aplicable más alto en función del Nivel de Servicio alcanzado durante cada Mes Contratado, como se muestra en la tabla siguiente. IBM no será responsable de múltiples Créditos de disponibilidad para el mismo Suceso en el mismo Mes Contratado.
- d. Los Créditos de disponibilidad totales concedidos en relación con cualquier Mes Contratado no deberán superar, bajo ninguna circunstancia, el 10 por ciento (10%) de una doceava parte (1/12) del cargo anual pagado por el Cliente a IBM para el Servicio.

### 3.3 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio durante un Mes Contratado

Disponibilidad durante un Mes Contratado	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado que está sujeto a una Reclamación)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

La Disponibilidad se calcula de este modo: (a) el número total de minutos en un Mes Contratado (menos los minutos del Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado), menos (b) el número total de minutos de Tiempo de Inactividad no planificado en un Mes Contratado, dividido por (c) el número total de minutos en un Mes Contratado (menos los minutos del Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado), expresando la fracción resultante en forma de porcentaje.

Ejemplo: 500 minutos de Tiempo de Inactividad no planificado total durante un Mes Contratado

<p>43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días</p> <p>- 200 minutos de Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado</p> <p>- 500 minutos de Tiempo de Inactividad</p> <p>= 42.500 minutos</p> <hr/> <p>43.200 minutos totales (- 200 minutos de Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado) en un Mes Contratado de 30 días</p> <p>= 43.000 minutos</p>	<p>= 2% Crédito de disponibilidad para el 98,8% de Nivel de Servicio alcanzado</p>
---	--

### 3.4 Información Adicional acerca de este SLA

Este SLA se pone a disposición únicamente de los Clientes de IBM y no se aplica a las reclamaciones realizadas por los usuarios, los participantes y los invitados permitidos del Cloud Service del Cliente, ni a ningún servicio beta o de prueba que proporcione IBM. El SLA únicamente se aplica a los Cloud Services que están en uso de producción, por lo que no se aplica a entornos que no son de producción, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, entornos de prueba, recuperación tras desastre, control de calidad o desarrollo.

## 4. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

### 4.1 Métricas de Cargo

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

- ID de Entidad es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Cloud Service. Un ID de Entidad es un identificador único para cualquier entidad representada en el Cloud Service. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de ID de Entidad identificados en el Cloud Service durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente o en el Documento de Pedido.  
  
Para este Cloud Service, un ID de Entidad es un identificador exclusivo para una entidad comercial, independientemente de la estructura organizativa de dicha entidad comercial.
- Archivo es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Cloud Service. Un Archivo se define como uno o más registros de programas, datos o información empaquetados conjuntamente con un nombre específico. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Archivos procesados por el Cloud Service durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento de Pedido del Cliente.
- Gigabyte es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Cloud Service. Un Gigabyte se define del 2.º al 30.º byte de potencia de datos (1,073,741,824 bytes). Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Gigabytes procesados por el Cloud Service durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento de Pedido del Cliente.

### 4.2 Cargos y Facturación

El importe que se debe abonar por el Cloud Service se especifica en el Documento de Pedido.

#### 4.2.1 Cargo Mensual Parcial

El cargo mensual parcial es una tarifa diaria prorrateada. El cargo mensual parcial se calcula según los días que faltan del mes parcial a partir de la fecha en que IBM notifica al Cliente que su acceso a la oferta de Cloud Service está disponible.

#### 4.2.2 Usos en exceso

Si el uso real de un Cliente del Cloud Service supera el derecho de titularidad especificado en el Documento de Pedido, se facturará al Cliente por el uso en exceso de acuerdo con las tasas de exceso especificadas en el Documento de Pedido.

### 4.2.3 On-Demand

Las opciones On-Demand se facturarán el mes en que el Cliente utiliza la opción On-Demand según la tarifa establecida en el Documento de Pedido.

### 4.2.4 Configuración

Los cargos de configuración se especificarán en un Documento de Pedido.

## 5. Opciones de Vigencia y Renovación

### 5.1 Vigencia

La vigencia del Cloud Service empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Cloud Service según se describe en el Documento de Pedido. La parte del Documento de Titularidad (POE) del Documento de Pedido confirmará la fecha exacta de inicio y finalización de la vigencia. El Cliente podrá incrementar su nivel de uso del Cloud Service durante el plazo poniéndose en contacto con IBM o con su propio Business Partner de IBM. Confirmaremos el nivel de uso incrementado en un Documento de Pedido.

### 5.2 Opciones de Renovación de la Vigencia de los Cloud Services

El Documento de Pedido del Cliente establecerá si el Cloud Service se renovará al finalizar la vigencia, designando la vigencia como uno de los siguientes:

#### 5.2.1 Renovación Automática

Si el Documento de Pedido del Cliente establece que la renovación del Cliente es automática, el Cliente podrá resolver la vigencia de expiración del Cloud Service mediante solicitud por escrito, con una antelación mínima de noventa (90) días antes de la fecha de expiración de la vigencia establecida en el Documento de Pedido. Si IBM o el Business Partner de IBM no recibe dicho aviso de resolución antes de la fecha de expiración, la vigencia que venza se renovará automáticamente por el plazo de un año o por la misma duración que la vigencia original establecida en el Documento de Titularidad (POE).

#### 5.2.2 Facturación Continua

Si el Documento de Pedido indica que la facturación del Cliente es continua, el Cliente seguirá teniendo acceso a Cloud Service y se le facturará por el uso del Cloud Service en una base continuada. Para dejar de utilizar Cloud Service y detener el proceso de facturación continua, el Cliente deberá proporcionar a IBM o a su propio Business Partner de IBM un aviso de solicitud de cancelación del Cloud Service del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días. Una vez que el Cliente haya cancelado el acceso, se facturarán al Cliente los cargos de acceso correspondientes al mes en el que se llevó a cabo la cancelación.

#### 5.2.3 Renovación Necesaria

Si el Documento de Pedido indica que el tipo de renovación del Cliente es "resolver", el Cloud Service se resolverá al final de la vigencia y el acceso del Cliente al Cloud Service se eliminará. Para seguir utilizando el Cloud Service más allá de la fecha de finalización, el Cliente deberá realizar un pedido al representante de ventas de IBM del Cliente o al Business Partner de IBM para adquirir una nueva vigencia de la suscripción.

## 6. Soporte Técnico

El Soporte Técnico para Cloud Service está disponible durante el Período de Suscripción. El soporte técnico estándar puede mejorarse con las opciones de servicios de soporte Premium, descritos en el apartado 1 anterior.

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

De 8:00 a 23:00 Hora de la Costa Este de EE.UU. (EST), 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: 1-877-432-4300

Correo electrónico: [scn\\_support@us.ibm.com](mailto:scn_support@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	<b>Impacto de negocio crítico / caída del servicio:</b> 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	<b>Impacto de negocio significativo:</b> El uso de una característica de negocio del servicio o una función del servicio está muy restringido o el Cliente corre el riesgo de pasarse las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborales	L-V horas laborales
3	<b>Impacto de negocio menor:</b> 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	<b>Impacto de negocio mínimo:</b> Una consulta o una solicitud no técnica	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborales

## 7. Información Adicional

- a. IBM (a) puede compilar y analizar datos de resumen, agregados y anónimos relacionados con el uso del Cloud Service por parte del Cliente y (b) puede preparar informes, estudios, análisis y otros productos de trabajo derivados de la compilación y del análisis.
- b. IBM puede copiar los datos del Cliente a un servidor de no producción del entorno Cloud Services con la única finalidad de probar y mejorar la calidad de las ofertas de IBM.
- c. El Cloud Service puede suponer la transmisión de contenido incluyendo ID de Cliente y contraseña desde, hacia, o a través de sistemas o redes de terceros, tales como Internet y otros servicios de interconexión, sobre los cuales IBM no ejerce ningún tipo de control y de los cuales IBM no es responsable. Los emisores y los destinatarios del contenido que proviene del entorno de los Cloud Services para la comunidad comercial del Cliente posiblemente no darán al contenido un tratamiento de confidencialidad. En consecuencia, el Cliente debe cifrar el contenido si el Cliente quiere que el Contenido sea ilegible o indescifrable en el entorno de los Cloud Services y en tránsito a través de redes de IBM y de terceros. El Cliente es responsable de, y asume cualquier riesgo en relación con, la elección de los protocolos y los medios que utiliza para transmitir contenido a través de redes de IBM y de terceros.
- d. El Cloud Service no está diseñado para cumplir con la Ley de Transferencia y Responsabilidad de Seguros Médicos ("HIPAA") de Estados Unidos, y no puede utilizarse para la transmisión o almacenamiento de ningún dato de reclamación de atención médica personal o identificable individualmente ni de ningún otro tipo de información relacionada con la salud.
- e. IBM debe aprobar cualquier software de comunicaciones, dispositivo y equipo que se utilice para transmitir datos a (y recibir datos de) IBM. El Cliente es el responsable de obtener una cuenta de servicios de Internet y una conexión apropiadas para acceder al Cloud Service.
- f. El uso satisfactorio del Cloud Service por parte del Cliente dependerá de la colaboración del Cliente en la verificación de que los partners comerciales del Cliente llevan a cabo lo siguiente:
  - (1) Implementar la conectividad entre el Cliente e IBM y trabajar con IBM durante la prueba de conectividad conjunta entre el Cliente e IBM;
  - (2) Garantizar la seguridad adecuada de las respectivas aplicaciones del Cliente, el hardware (incluyendo la instalación y el mantenimiento de los firewalls adecuados para evitar el acceso no autorizado), buzones y la transmisión y control de los buzones y las transmisiones;
  - (3) Inspeccionar la integridad y la precisión de los datos y garantizar que existen protecciones adecuadas activadas para identificar errores de datos, procesamiento y transmisión;
  - (4) Notificar con rapidez a IBM cualquier anomalía o error de traducción, transmisiones defectuosas, anomalías de envío o recepción de transmisiones, o imposibilidad de acceso a cualquier Buzón;

- (5) Establecer los parámetros de procesamiento de datos y los parámetros de transmisiones aplicables;
- (6) Mantener la compatibilidad suficiente de los datos, archivos y otros materiales para permitir a IBM recuperar todos los datos, archivos y otros materiales (tales como archivos de tarjeta, archivos de cinta, archivos del disco y salidas de impresora) necesarios para volver a prestar cualquier servicio proporcionado por el Cloud Service; y
- (7) Mantener la continuidad empresarial y comunicar las expectativas de la comunidad de partners comerciales, en relación con los períodos de prueba, las migraciones y conversiones de y para el Cloud Service.

## **7.2 Ubicaciones con Ventajas Derivadas**

Cuando sea aplicable, los tributos se realizan en las ubicaciones que el Cliente identifica como receptoras de los Cloud Services. IBM aplicará los tributos en base a las direcciones de facturación enumeradas a la hora de solicitar un Cloud Service como ubicación del beneficiario principal, 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.