

IBM Sterling Data Synchronization Manager

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la empresa, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

1. Servicio de Cloud

IBM Sterling Data Synchronization Manager es una solución de sincronización de datos que se puede utilizar para gestionar el proceso de recopilación de datos, limpieza, registro, validación y publicación a una agrupación de datos compatibles de una Red Global de Sincronización de Datos (GDSN) de un tercero. El Servicio de Cloud se utilizará para introducir el archivo maestro de artículos del Cliente por mecanismos automatizados o manuales de recopilación de datos, como se establece en el Documento Transaccional. Posteriormente, el Servicio de Cloud validará la conformidad con el estándar GDSN. El uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente permitirá al Cliente registrar y publicar sus datos de artículos en la agrupación de datos para consumo por parte de los Clientes respectivos del Cliente, los proveedores y las entidades organizativas con las cuales el Cliente tiene una relación comercial ("Socios Comerciales"). El Servicio de Cloud proporciona al Cliente visibilidad sobre sus datos y la mensajería de los Socios Comerciales.

El Servicio de Cloud permitirá al Cliente introducir y gestionar contenidos con información que puede ser considerada información de identificación personal (PI) en virtud de las leyes de privacidad aplicables, como la información de contacto (nombre, dirección, correo electrónico, número de teléfono, ID de personal, centro de coste/costo) e identificadores técnicos (nombre de usuario, contraseña, direcciones IP, direcciones MAC). IBM cumplirá las solicitudes del Cliente, los empleados del Cliente o cualquier usuario tercero del Servicio de Cloud autorizado por el Cliente para acceder al Servicio de Cloud para intercambiar datos con el Cliente o para utilizar el Servicio de Cloud en nombre del usuario ("Usuario Invitado") para acceder, actualizar, corregir o suprimir esta información personal.

Este Servicio de Cloud no ha sido diseñado para cumplir ningún requisito de seguridad específico para la información personal sensible, la información protegida relativa a la salud u otro contenido regulado. El Cliente es responsable de determinar si este Servicio de Cloud cubre las necesidades del Cliente en relación con el tipo de contenido que el Cliente utiliza conjuntamente con el Servicio de Cloud. El Cliente no puede, bajo ninguna circunstancia, utilizar este Servicio de Cloud para recopilar, procesar o almacenar información protegida relativa a la salud.

1.1 Servicios Opcionales

IBM Sterling Data Synchronization Manager EX es una oferta de complemento opcional de IBM Sterling Data Synchronization Manager que proporciona el mecanismo para recopilar datos de artículos, un motor de conformidad de datos para validar datos de artículo frente al estándar GDSN, una aplicación alojada interactiva que proporciona visibilidad en los datos y los eventos del Cliente, y la capacidad de invocar la publicación y el registro de archivos. Este componente opcional permite la integración directa al sistema back-end del Cliente mediante archivos sin formato de serie para eliminar parte de la intervención manual.

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para el Servicio de Cloud que están disponibles en <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> y los Términos adicionales que se proporcionan en este apartado. Cualquier cambio en los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del Servicio de Cloud.

Este Servicio de Cloud tiene certificación Safe Harbor entre EE.UU. y la UE. El Servicio de Cloud no encripta el contenido durante la transmisión de datos entre la red de IBM y las máquinas o las redes de punto final. El Servicio de Cloud no encripta contenido cuando está en reposo, a la espera de transmitir datos. El Cliente es responsable de encriptar el contenido antes de añadirlo al Servicio de Cloud.

3. Soporte Técnico

Después de que IBM notifique al Cliente que el acceso al Servicio de Cloud está disponible, se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de teléfono, correo electrónico, foros en línea y un sistema de informes de problemas en línea. Las mejoras, actualizaciones y otros materiales que proporcione IBM como parte de dicho soporte técnico se consideran parte del Servicio de Cloud. 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.

Las severidades siguientes se utilizan para realizar un seguimiento de los tickets de soporte para el Servicio de Cloud:

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

4. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

4.1 Métricas de Cargo

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

- **SKU:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una SKU (Stock Keeping Unit) es un artículo único en el catálogo de un distribuidor o proveedor. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número más elevado de SKU publicadas de forma concurrente por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional.

4.2 Cargo Mensual Parcial

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

4.3 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.

5. 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 30 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 por meses, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 30 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 30 días.

6. Información Adicional

6.1 Procesamiento del Contenido

IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte del Servicio de Cloud, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas del Cliente) en relación con el uso del Servicio de Cloud, a través de seguimiento y de otras tecnologías. IBM lo hace para recopilar estadísticas de uso e información acerca de la eficacia del Servicio de Cloud de IBM, con la finalidad de mejorar la experiencia de usuario o personalizar las interacciones con el Cliente. El Cliente confirma que va a obtener o ha obtenido el consentimiento para permitir a IBM procesar los Datos Personales recopilados con la finalidad mencionada dentro de IBM, de otras empresas de IBM y sus subcontratistas, allí donde IBM y los subcontratistas de IBM ejecuten actividades profesionales, de acuerdo con la legislación aplicable. IBM cursará adecuadamente cualquier petición de los empleados y subcontratistas del Cliente para acceder, actualizar, corregir o eliminar su información personal de contacto recopilada.

Para las transacciones realizadas en todos los Estados Miembros de la UE, Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza, se aplican las condiciones siguientes: el Cliente acepta que IBM puede procesar contenido que incluya datos personales (según la definición de este término en la Directiva de la UE 95/46/EC) fuera de las fronteras de estos otros países: Australia, Canadá, Francia, Alemania, India, Irlanda, Holanda, Reino Unido y EE.UU. El Cliente acepta que IBM puede, bajo aviso previo, modificar esta lista de países cuando razonablemente lo determine necesario para el aprovisionamiento y el soporte del Servicio de Cloud. En relación con la transferencia de datos del Espacio Económico Europeo o de Suiza, las partes o sus filiales 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. Todas las disputas o responsabilidades que surjan de estos acuerdos, incluso si son firmadas por afiliadas, serán tratadas por las partes como si hubiesen surgido entre ellas bajo los términos y condiciones de este Contrato.

6.2 Redes de Terceros

La transmisión de contenido hacia y desde el Servicio de Cloud por parte del Cliente y los Socios Comerciales del Cliente puede utilizar redes de terceros. Depende del Cliente la elección de los protocolos y medios utilizados para transmitir contenido en el Servicio de Cloud y a través de redes de terceros. Se aconseja al Cliente que utilice la tecnología apropiada, como un cifrado adecuado si quiere proteger su contenido, incluyendo ID de Cliente y contraseñas.

6.3 Enlaces con Sitios web de Terceros u Otros Servicios

Si el Cliente o un usuario de Servicio de Cloud transmite contenido a un sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con el Servicio de Cloud o puesto a disposición por éste, el Cliente y el usuario del Servicio de Cloud permitirán a IBM habilitar la transmisión de contenido; sin embargo, dicha interacción se llevará a cabo únicamente entre el Cliente y el sitio web o servicio del tercero. IBM no ofrece ninguna garantía ni manifestación sobre los servicios o sitios de terceros, y no se responsabilizará de ellos.

6.4 Datos Compilados

IBM (i) puede compilar y analizar datos de resumen, agregados y anónimos relacionados con el uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente y (ii) puede crear informes, estudios, análisis y otros productos de trabajo derivados de la compilación y del análisis (lo que conjuntamente se conoce como "Datos Compilados"). IBM conserva los derechos de propiedad sobre los Datos Compilados.

IBM puede copiar los datos del Cliente a un servidor de no producción del entorno de Servicio de Cloud con la única finalidad de probar y mejorar la calidad de los productos de IBM.

6.5 Requisitos de Pertenencia a 1WorldSync

El Cliente debe registrarse por separado para ser miembro de 1WorldSync como requisito previo para que IBM pueda prestar el Servicio de Cloud. Los cargos relacionados con la pertenencia a 1WorldSync, incluyendo, si proceden, los cargos del registro a 1WorldSync TEST, o cargos relacionados con otros organismos de normalización, registros o intercambios son responsabilidad del Cliente y no se incluyen en los cargos del Servicio de Cloud. IBM proporcionará al Cliente un "código TPSA" que el Cliente utilizará para el registro en 1WorldSync. Después que el Cliente se haya convertido en miembro de 1WorldSync, el Cliente recibirá ID y contraseñas para el entorno de producción que el Cliente deberá compartir con IBM. El Cliente también necesitará obtener un Número de Ubicación Mundial (referido como GLN) válido.

6.6 Responsabilidades del Cliente para los Servicios de Configuración

Para que IBM cumpla dentro de lo razonable con sus obligaciones respecto a los Servicios de Configuración (si procede), el Cliente acepta proporcionar acceso suficiente a sus sistemas, información, personal y recursos, además de cumplir con todas sus responsabilidades para dar soporte a los Servicios de Configuración, sin que ello suponga ningún coste para IBM. IBM no se responsabiliza de los retrasos en la prestación ni de la no prestación de los Servicios de Configuración a causa del retraso del Cliente a la hora de proporcionar el acceso o de cumplir con otras responsabilidades relacionadas con los Servicios de Configuración.