

Descripción del Servicio

IBM Sterling Data Synchronization Manager

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicio de Cloud

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

1.1.1 IBM Sterling Data Synchronization Manager

IBM Sterling Data Synchronization Manager es una solución de sincronización de datos que se puede utilizar para gestionar el proceso de recolección, limpieza, registro, validación y publicación de datos a un grupo de datos compatibles con una Red de Sincronización de Datos Globales (GDSN) de terceros. El Servicio de Cloud se utilizará para introducir el archivo maestro de elementos del Cliente por medio de mecanismos de recopilación de datos automatizados o manuales, tal como se establece en el Documento Transaccional. El Servicio de Cloud validará posteriormente la conformidad con la norma GDSN. El uso por parte del Cliente del Servicio de Cloud permitirá al Cliente registrar y publicar los datos de sus elementos en la agrupación de datos para que los consuman los clientes respectivos del Cliente, los proveedores y las entidades organizativas con las cuales el Cliente tiene una relación comercial (denominados "Socios Comerciales"). El Servicio de Cloud proporciona al Cliente visibilidad de sus datos y su mensajería de Socios Comerciales. Un requisito previo para utilizar este servicio es una suscripción activa por parte del Cliente a 1WorldSync para servicios de agrupación de datos.

1.2 Servicios Opcionales

1.2.1 IBM Sterling Data Synchronization Manager EX

IBM Sterling Data Synchronization Manager EX es un complemento opcional para IBM Sterling Data Synchronization Manager que proporciona el mecanismo para recopilar datos de elementos, un motor de conformidad de los datos para validar los datos de elementos en comparación con la norma GDSN, una aplicación alojada interactiva que aporta visibilidad de los datos y eventos del Cliente, y la capacidad de invocar el registro y la publicación de archivos. Este componente opcional permite la integración directa al sistema de back-end del Cliente utilizando archivos de texto sin formato de serie para eliminar toda intervención manual.

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica siempre que el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) resulte de aplicación a los datos personales incluidos en el Contenido.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413340513471>

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente acuerdo de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con

respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Cargos

4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- SKU (Stock Keeping Unit) es el número máximo de elementos exclusivos en el catálogo de un proveedor o mayorista publicado gestionado o tratado simultáneamente por los Servicios de Cloud durante el período de medida.

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 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 el contenido del Cliente, incluyendo IDs de Cliente y contraseñas.

5.2 Enlaces con Sitios web de Terceros u Otros Servicios

Si el Cliente o un usuario del Servicio de Cloud transmite contenido a una página web de un tercero u otro servicio enlazado con el Servicio de Cloud o accesible 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 la página 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.

5.3 Requisito de Pertenencia a 1WorldSync

El Cliente debe registrarse por separado para ser miembro de 1WorldSync como requisito previo para que IBM preste el Servicio de Cloud. Las tarifas relacionadas con la pertenencia a 1WorldSync, incluidas, según corresponda, las tarifas de registro de PRUEBA de 1WorldSync, o las tarifas con otros organismos de normas, registros o intercambios son responsabilidad del Cliente y no están incluidas en los cargos de los Servicios de Cloud. IBM proporcionará al Cliente un "código TPSA" que el Cliente utilizará para registrarse en 1WorldSync. Una vez que el Cliente se convierta en miembro de 1WorldSync, el Cliente recibirá IDs y contraseñas para el entorno productivo que el Cliente deberá compartir con IBM. El Cliente también deberá obtener un Número de Ubicación Global válido (denominado GLN).

5.4 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.

5.5 Entorno de Prueba del Cliente

IBM proporcionará infraestructura y un Entorno de Prueba del Cliente. Este entorno se proporciona como una comodidad para las pruebas para el Cliente y no está sujeto a los tiempos de respuesta ni a las garantías estándar.