

Descripción del Cloud Service de IBM

IBM SmartCloud for Social Business

Lo siguiente es la Descripción de Servicio de su Pedido:

1. Cloud Service

La oferta de Cloud Service se describe a continuación y se especifica en un Documento de Pedido para las ofertas bajo derechos de titularidad seleccionadas. 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 SmartCloud for Social Business

IBM ofrece estos servicios en planes pre-empaquetados, servicios autónomos o como complementos ("add ons").

1.1.1 Oferta empaquetada de SaaS IBM

Engage Advanced	SmartCloud Connections, SmartCloud Meetings, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, SmartCloud Docs, Mobile apps, Guest Access
Engage Standard	SmartCloud Connections, SmartCloud Meetings, Mobile apps, Guest Access

1.1.2 Ofertas Autónomas de SaaS IBM

- SmartCloud Connections
- SmartCloud Meetings
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- SmartCloud iNotes
- SmartCloud Advanced Support

1.1.3 IBM SmartCloud Engage Advanced

- Todas las funciones de SmartCloud Connections
- Mensajería Instantánea: Comunicación en tiempo real con personas individuales y grupos, permite consultar la disponibilidad de sus contactos, crear grupos personalizados e información de contactos. Disponible en forma de navegador y de cliente enriquecido, para descargar.
- Conferencia web: Reuniones web online a través de una sala de reuniones siempre disponible, on-demand sin reserva con compartimiento de aplicaciones y escritorios, soporte para varios presentadores, sondeos, chat. Admite reuniones hasta 200 asistentes con cualquier persona fuera de su empresa. Las reuniones dentro de la empresa requieren suscripciones por parte de todos los participantes internos.
- Procesamiento de textos Docs, hojas de cálculo y editores de presentaciones, con soporte de coedición en tiempo real y comentarios y debates en contexto, con la gestión de versiones de archivos de IBM SmartCloud Connections.
- SmartCloud Notes: Correo electrónico de escritorio y basado en web y calendario que incluye mensajería instantánea integrada con protección antispam y antivirus y soporte para una integración híbrida. 25 gigabytes de almacenamiento en bandeja de entrada del correo asignados a cada usuario de SaaS IBM.
- Traveler for SmartCloud Notes : Entrega de correo, calendario y contactos para dispositivos móviles con soporte. Soporte para sincronización bilateral, push, manual o planificada para correo electrónico, calendarios electrónicos y contactos electrónicos de los dispositivos con soporte.

- Aplicaciones móviles para IBM Connections, IBM Meetings e IBM Sametime
- Acceso de Invitado: Capacidad para invitar a usuarios que pueden colaborar y trabajar con contenidos compartidos con ellos con un subconjunto de capacidades del servicio de colaboración social y reuniones.

1.1.4 IBM SmartCloud Engage Standard

- Todas las funciones de SmartCloud Connections
- Mensajería Instantánea: Comunicación en tiempo real con personas individuales y grupos, permite consultar la disponibilidad de sus contactos, crear grupos personalizados e información de contactos. Disponible en forma de navegador y de cliente enriquecido, para descargar.
- Conferencia web: Reuniones web online a través de una sala de reuniones siempre disponible, on-demand sin reserva con compartimiento de aplicaciones y escritorios, soporte para varios presentadores, sondeos, chat. Admite reuniones hasta 200 asistentes con cualquier persona fuera de su empresa. Las reuniones dentro de la empresa requieren suscripciones por parte de todos los participantes internos.
- Aplicaciones móviles para IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime
- Acceso de Invitado: Capacidad para invitar a usuarios que pueden colaborar y trabajar con contenidos compartidos con ellos con un subconjunto de capacidades del servicio de colaboración social y reuniones.

1.1.5 SmartCloud Connections

- Social Dashboard: Una vista única de la red de empresa social con acceso a aplicaciones y reuniones y una vista de eventos y contenidos para acceder a elementos de trabajo en curso, foros de soporte, información de perfiles y almacenamiento.
- Usuarios: Gestione su perfil y sus contactos en toda la red de su empresa dentro y fuera de ella.
- Almacenamiento y Compartimiento de archivos: Capacidad para subir y almacenar archivos en una librería centralizada, donde los archivos pueden tener un acceso controlado y ser privados o compartidos con usuarios individuales o grupos, como lectores o autores. Se proporciona información sobre archivos, como actualizaciones, historial de versiones, comentarios, historial de descargas, etiquetas y archivos de incorporación/extracción. Plug-ins de soporte para la transferencia de archivos desde sistemas de escritorio a entornos cloud, disponibles para descargar.
- Comunidades, Blogs y Wikis: Capacidad de trabajar junto a usuarios con archivos, actividades y marcadores compartidos, crear y compartir nuevas comunidades con permisos personalizados, buscar por contenidos en las comunidades, enviar correos comunitarios, crear y gestionar encuestas de la comunidad, crear wikis, blogs y blogs de ideas y foros de discusión.
- Actividades: Un espacio de equipo para tareas como seguimiento de tareas, información y acciones sobre un tema o reunión.
- Mensajería Instantánea: Comunicación en tiempo real con personas individuales y grupos, permite consultar la disponibilidad de sus contactos, crear grupos personalizados e información de contactos.
- Aplicaciones móviles para IBM Connections e IBM Sametime
- Acceso de Invitado: Capacidad para invitar a usuarios que pueden colaborar y trabajar con contenidos compartidos con ellos con un subconjunto de capacidades del servicio de colaboración social y reuniones.

1.1.6 IBM SmartCloud Meetings

Reuniones web online a través de una sala de reuniones siempre disponible, on-demand sin reserva con compartimiento de aplicaciones y escritorios, soporte para varios presentadores, sondeos, chat. Este servicio puede adquirirse para celebrar reuniones hasta 14 participantes o hasta 199 asistentes. También está disponible para adquirirlo como Enterprise Deployment donde los participantes internos disponen de una suscripción al servicio. Todas las reuniones admiten asistentes de fuera de la empresa sin restricción.

1.1.7 IBM SmartCloud Notes

- Cliente de IBM Notes (incluye descarga de software) y correo basado en web, calendario e información de contacto en el entorno cloud, incluyendo escritura por adelantado, carpetas de correo personalizadas, correo y delegación de calendario. La cuenta de la compañía del Cliente puede configurarse según una configuración sólo de servicio o híbrida (la configuración híbrida se integra con un entorno de Domino instalado localmente).
- Mensajería Instantánea Integrada
- Protección Antivirus y Antispam
- 25 gigabytes de almacenamiento en bandeja de entrada del correo asignados a cada usuario de SaaS IBM
- Incluye una licencia de plazo fijo para IBM Domino Enterprise Access Client por usuario de SmartCloud Notes. Permite a los usuarios el acceso por navegador o por cliente de IBM Notes a las aplicaciones IBM SmartCloud Notes e IBM Domino. Los servidores de aplicaciones de Domino instalados localmente requieren PVU adquiridas por separado.

1.1.8 IBM SmartCloud Notes Entry

- Acceso web basado en el navegador a correo electrónico, calendario e información de contactos en las direcciones cloud que incluyen escritura por adelantado, carpetas de correo personalizadas, delegación de correo y calendario.
- 1 GB de buzón de correo (estándar, sólo plantilla de correo proporcionada por el servicio)
- Mensajería Instantánea Integrada
- Protección Antivirus y Antispam
- IBM SmartCloud Notes Entry no incluye acceso sin conexión, acceso basado en IMAP, uso de cliente de IBM Notes ni la capacidad para contratar Servicios Opcionales de migración de correo actual al servicio. No permite a los suscriptores utilizar servicios Blackberry con su cuenta.
- Incluye una licencia de plazo fijo para IBM Domino Enterprise Access Client por usuario de SmartCloud Notes Entry. Permite a los usuarios el acceso por navegador a las aplicaciones IBM SmartCloud Notes e IBM Domino instaladas localmente. Los servidores de aplicaciones de Domino instalados localmente requieren PVU adquiridas por separado.

1.1.9 IBM SmartCloud iNotes

- Correo basado en web, calendario y contactos con Bandeja de entrada que contiene vista de mensajes, carpetas creadas por el sistema y por el usuario, capacidad para arrastrar y soltar mensajes en las carpetas. Soporte para calendarios personales y de empresa y listas de contactos.
- 25 gigabytes de almacenamiento en bandeja de entrada del correo asignados a cada usuario

1.1.10 IBM SmartCloud for Social Business Advanced Support

Un Soporte de Nivel que incluye la gestión de prioridades y respuestas más rápidas a problemas conocidos.

1.1.11 Móvil

Aplicaciones móviles nativas están disponibles en los almacenes de aplicaciones respectivos para IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings e IBM Traveler for SmartCloud Notes.

1.2 Características Opcionales

	Engage Advanced	Engage Standard	SmartCloud Connections	SmartCloud Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
SmartCloud Docs	✓	•	•	N/A	N/A	N/A

	Engage Advanced	Engage Standard	SmartCloud Connections	SmartCloud Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
Audio Conferencing for SmartCloud Meetings	•	•	N/A	•	N/A	N/A
Traveler for SmartCloud Notes	✓	N/A	N/A	N/A	•	•
Archive Essentials	•	N/A	N/A	N/A	•	•
BlackBerry	•	N/A	N/A	N/A	•	N/A
Additional Collaboration Storage	•	•	•	N/A	N/A	N/A

✓ – Incluidos

• – Disponibles

N/A – No disponibles

1.2.1 IBM SmartCloud Docs

Procesamiento de textos, hojas de cálculo y editores de presentaciones, con soporte de coedición en tiempo real y comentarios y debates en contexto, con la gestión de versiones de archivos de IBM SmartCloud Connections.

1.2.2 IBM Audio Conferencing for SmartCloud Meetings

Conferencias de audio en reuniones web para VoIP, números gratuitos y de pago, donde los usuarios pueden llamar desde un sistema o un teléfono, escuchar y hablar, grabar y reproducir la reunión.

La gratuidad o la aplicación de cargos se basa en el país al cual se llama, y se asigna a zonas geográficas del modo siguiente:

Zonas de pago:

- Zona 1 – EE.UU., Canadá
- Zona 2 – Austria, Bélgica, Francia, Alemania, Hong Kong, Irlanda, Italia, Japón, Holanda, Singapur, España, Suecia, Suiza, Reino Unido
- Zona 3 – Argentina, Australia, Bahrein, Brasil, Bulgaria, Chile, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Grecia, Hungría, Israel, Letonia, Luxemburgo, México, Nueva Zelanda, Noruega, Perú, Polonia, Portugal, Rumanía, Eslovaquia, Eslovenia
- Zona 4 – China, India, Lituania, Malasia, Rusia, Sudáfrica, Corea del Sur, Taiwán, Turquía, Vietnam

Zonas gratuitas:

- Zona 1 – EE.UU., Canadá
- Zona 2 – Australia, Austria, Estonia, Francia, Alemania, Hong Kong, Irlanda, Israel, Italia, Luxemburgo, Polonia, Portugal, Singapur, España, Suecia, Suiza, Reino Unido
- Zona 3 – Bélgica, Brasil, Bulgaria, Croacia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Finlandia, Grecia, Hungría, Islandia, Japón, Letonia, Malasia, México, Mónaco, Holanda, Nueva Zelanda, Noruega, Panamá, Rusia, Eslovaquia, Eslovenia, Corea del Sur, Tailandia
- Zona 4 – Argentina, Bahamas, Bahrein, Bielorrusia, Bosnia y Herzegovina, Chile, China, Colombia, India, Indonesia, Lituania, Perú, Filipinas, Arabia Saudí, Sudáfrica, Taiwán, Venezuela, Vietnam

Recargos de telefonía móvil - Pueden aplicarse recargos por llamadas de teléfono móvil a números gratuitos de los países siguientes: Austria, Bélgica, Brasil, Suiza, Alemania, Dinamarca, Estonia, España, Hungría, Irlanda, Italia, Holanda, Nueva Zelanda, Portugal, Suecia, Eslovaquia

Recargos a la gratuidad - No se aplicarán recargos de EE.UU. continental a las tarifas gratuitas anteriores cuando los usuarios de una audioconferencia marquen el número gratuito de EE.UU. desde cualquiera de las ubicaciones de EE.UU. no continentales siguientes:

- Zona 1 – Alaska, Canadá, Guam, Hawaii, Puerto Rico, Islas Vírgenes Americanas
- Zona 2 - Anguila, Antigua/Barbuda, Bahamas, Barbados, Bermuda, Islas Vírgenes Británicas, Islas Caimán, Dominica, República Dominicana, Grenada, Jamaica, Montserrat, Saint Kitts y Nevis, Santa Lucía, Sint Maarten, San Vicente y las Granadinas, Trinidad y Tobago, Turks y Caicos

1.2.3 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Entrega de correo, calendario y contactos para dispositivos móviles con soporte. Soporte para sincronización bilateral, push, manual o planificada para correo electrónico, calendarios electrónicos y contactos electrónicos de los dispositivos con soporte.

1.2.4 IBM SmartCloud Archive Essentials

Funciones de archivado de correo electrónico y de eDiscovery para Clientes de IBM SmartCloud Notes que permiten a los Clientes clasificar, indexar, buscar y recuperar todo o parte del contenido del correo mediante una interfaz web con políticas de conservación, retenciones legales, seguimiento de auditoría y almacenamiento ilimitado.

1.2.5 IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service

Funciones de Hosted Blackberry Enterprise Server (BES) directamente desde IBM.

1.2.6 Additional Collaboration Storage

Almacenamiento adicional de colaboración.

1.2.7 Step Up

Los Cloud Services designados como Step Up únicamente están disponibles para las licencias instaladas localmente de IBM existentes con Suscripción y Soporte para el programa IBM asociado que está activo durante la suscripción del Cloud Service Step Up y equivale al número de suscripciones al Cloud Service.

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 monitoriza 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 Filtrado de Contenido

IBM SmartCloud Notes e IBM SmartCloud iNotes utilizan herramientas para monitorizar los Cloud Services, analizar el correo no deseado y los ataques de virus, así como aplicar medidas tecnológicas estándar del sector y de su propiedad con el objetivo de bloquear o filtrar Contenido que parece ser no solicitado y masivo, y/o malintencionado en su naturaleza. IBM se reserva el derecho (sin obligación alguna al respecto) de bloquear las comunicaciones de otras entidades en Internet. IBM se reserva el derecho (sin obligación alguna al respecto) de visualizar con anticipación, revisar, señalar, filtrar, modificar, rechazar o eliminar todo o parte del Contenido.

2.6 Recuperación y Eliminación de Datos

Tras la expiración o la resolución del Cloud Service, los datos del Cliente se destruirán dentro del plazo de 90 días, conforme a los procedimientos estándar de eliminación de datos. Durante el plazo del Cloud Service, IBM proporciona acceso a la API a través del Social Business Toolkit (<https://www.ibm.com/social>). Los datos de SmartCloud Notes están disponibles a través de la réplica en el lado del Cliente. Los datos de SmartCloud iNotes están disponibles a través de protocolos estándar de correo y calendario. Los datos de las preferencias del usuario y otros metadatos como, sin limitación, las firmas de correo electrónico, las normas de redireccionamiento de correo, las opciones de visualización de calendarios, etc., no son accesibles a través de API. Si se requieren de estos datos, IBM los proporcionará en el formato acordado en base a tiempo y materiales, después de la resolución de la suscripción. IBM debe recibir notificación por escrito del requerimiento de datos antes, pero no más tarde, del final del período de suscripción. Si los clientes no solicitan la devolución de datos, IBM los borrará y los hará irrecuperables en conformidad con las prácticas recomendadas del sector.

2.7 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 monitorizados 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 serán escoltados 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.

2.8 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 monitorización/ejecución. IBM realiza auditorías bajo la norma SSAE 16 del sector (o alguna norma equivalente) anualmente en los centros de datos de producción. 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.

2.9 Recuperación de desastres

IBM tiene una instalación de recuperación tras desastre que se encuentra en una zona geográfica remota de su centro de datos principal, junto con el hardware, software y la conectividad a Internet necesarios, en caso de que las instalaciones de producción de IBM en el centro de datos principal no estuviera disponible.

En el caso de una condición de catástrofe, siendo la definición de catástrofe la de una "Fuerza Mayor" que hace referencia a catástrofe natural, terrorismo, acción laboral, incendio, inundación, terremoto, motín, guerra, actos gubernamentales, órdenes o restricciones, virus, ataques de denegación de servicio y otras conductas dolosas, errores de programas de utilidad y de conectividad de la red, o cualquier otra causa de no disponibilidad del Cloud Service que esté fuera del control razonable de IBM, IBM restaurará el acceso del Cliente al Cloud Service, como se indica a continuación. IBM proporcionará el hardware, el software y la infraestructura de red en la red para permitir que el Cliente reanude el acceso al Cloud Service a través de Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO) en un plazo de 12 horas tras la declaración del desastre. El entorno se restaurará utilizando la copia de seguridad del Contenido más reciente, con un Objetivo de Punto de Recuperación (RPO) que no supere las 8 horas por la pérdida del Contenido del conjunto de datos del Contenido restaurado.

3. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

3.1 Métricas de Cargo

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

- a. Usuario Autorizado es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Cloud Service. Un Usuario Autorizado es una persona individual que recibe acceso al Cloud Service. El Cliente deberá obtener un derecho de titularidad dedicado independiente para cada Usuario Autorizado que acceda a la oferta de Cloud Service de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método durante el período de medida especificado en el Documento de Pedido. Un derecho de titularidad para un Usuario Autorizado es exclusivo para dicho Usuario Autorizado y no se puede compartir ni se puede volver a asignar salvo en caso de transmisión permanente del derecho de titularidad del Usuario Autorizado a otra persona.
- b. Host con un máximo de X Participantes: Unidad de medida con la que se puede adquirir el Cloud Service. El Host es un usuario específico con derechos de acceso a una cuenta personal que le permite celebrar un número ilimitado de reuniones con el número máximo de participantes especificado en el Documento de Pedido del Cliente. Únicamente se puede celebrar una reunión por Host a la vez.
- c. Minuto es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Cloud Service. Deben adquirirse derechos de titularidad de Minutos suficientes para cubrir el número total o parcial de Minutos del Cloud Service utilizados durante el período de medida especificado en el Documento de Pedido del Cliente.

3.2 Cargos y Facturación

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

3.2.1 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.

3.3 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del Cloud Service por parte del Cliente durante el período de medida excede el derecho de titularidad especificado en el apartado POE del Documento de Pedido, se facturará al Cliente por el uso en exceso, según se establece en el Documento de Pedido.

4. Opciones de Vigencia y Renovación

4.1 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.

4.2 Opciones de Renovación del Plazo de los Cloud Services

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

4.2.1 Renovación Automática

Si el Documento de Pedido del Cliente establece que la renovación del Cliente es automática, el Cliente podrá resolver el plazo de expiración del Cloud Service mediante solicitud por escrito, con una antelación mínima de noventa (90) días antes de la fecha de expiración del plazo 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, el plazo que venza se renovará automáticamente por el plazo de un año o por la misma duración que el plazo original establecido en el Documento de Titularidad (POE).

4.2.2 Facturación Continua

Si el Documento de Pedido indica que la facturación del Cliente es continua, el Cliente seguirá teniendo acceso al Cloud Service y se le facturará por el uso del Cloud Service de forma continuada. Para dejar de utilizar el 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.

4.2.3 Renovación Necesaria

Si el Documento de Pedido indica que el tipo de renovación del Cliente es "resolver", el Cloud Service se resolverá al final del plazo 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 un nuevo plazo de suscripción.

5. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico durante el período de suscripción. IBM SmartCloud for Social Business Technical Support Services está pensado para ayudar a los usuarios a sacar el mayor partido de los Cloud Services. Este soporte técnico remoto está pensado como complemento del Soporte al Cliente y al personal de administración, proporcionando acceso a los especialistas en soporte de IBM para problemas relacionados con los Cloud Services que el Cliente no pueda resolver. El acceso a IBM SmartCloud for Social Business Standard Support está incluido como parte de los Cloud Services, descritos más arriba. El acceso a IBM SmartCloud for Social Business Advanced Support está disponible como servicio autónomo con una tarifa adicional.

IBM SmartCloud for Social Business Standard Technical Support incluye soporte de Severidad 1 y soporte de escalada para otros problemas de severidad.

IBM SmartCloud for Social Business Advanced Support incluye Soporte de Severidad 1 y Soporte de Escalada para otros problemas de severidad con gestión de prioridades, objetivos de respuesta más rápidos y servicios de soporte adicionales.

Las opciones de Soporte Técnico se detallan en <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Descripción General de los objetivos de respuesta de Soporte Técnico de SmartCloud:

	Soporte Estándar	Soporte Avanzado
Severidad 1	en el plazo de dos horas (7 días a la semana, 24 horas al día)	en el plazo de 30 minutos (7x24)
Severidad 2	en el plazo de dos horas laborales	en el plazo de una hora
Severidad 3	en el plazo de dos horas laborales	en el plazo de dos horas

	Soporte Estándar	Soporte Avanzado
Severidad 4	en el plazo de dos horas laborales	en el plazo de dos horas

Si ha adquirido los Servicios de SmartCloud a un distribuidor, las condiciones del soporte pueden variar póngase en contacto con su distribuidor para obtener más información.

6. Software de Habilitación

Esta oferta de Cloud Service puede incluir software de habilitación. El Cliente puede utilizar el software de habilitación junto con el uso del Cloud Service, durante la vigencia del Cloud Service, del modo descrito en la documentación o la licencia. En la medida en que el software de habilitación contiene código de muestra, el Cliente tiene el derecho adicional de realizar trabajos derivados del código de muestra y utilizarlos en conformidad con esta concesión. El software de habilitación se proporciona bajo el SLA, si existe, como componente del Cloud Service, y está sujeto a los acuerdos de licencia aplicables.

7. Comunicación

Se envían comunicaciones desde el IBM Customer Services Group a los Clientes en relación con los aspectos siguientes:

a. Actualizaciones de Servicio

Estos avisos por correo electrónico a los administradores del Cliente respectivo incluyen cambios visibles en el Cloud Service, nuevas características o peticiones de IBM para garantizar que los Clientes mantengan la plena utilización de los servicios. Normalmente se envían con dos (2) semanas de anticipación al fin de semana de publicación, si no se requiere ninguna acción. Se proporcionará un aviso adicional con antelación si se requiere alguna acción, como un cambio de red o instrucciones para el usuario.

b. Notificaciones de Mantenimiento

Estos correos electrónicos proporcionan confirmación para los administradores de los Clientes respectivos de que se utilizará la ventana de mantenimiento planificada/reservada. Normalmente se envían con tres (3) días de antelación, como recordatorio de la próxima ventana de mantenimiento. Se envían notificaciones de seguimiento al final de mantenimiento para que los administradores de los Clientes respectivos sepan que el mantenimiento ha concluido. La información sobre la próxima ventana de mantenimiento también puede verse en la dirección siguiente:

<http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Los suscriptores no reciben las notificaciones por correo electrónico dirigidas específicamente, como las enviadas a los destinatarios o los administradores de los Clientes respectivos. En lugar de ello, los suscriptores ven un anuncio de mantenimiento publicado en el sitio web con tres (3) días de antelación a una ventana de mantenimiento.

c. Notificaciones de Incidencias

El IBM Customer Services Group notificará de inmediato a los administradores de los Clientes respectivos, a través de múltiples canales de comunicación (página web de estado del centro de datos, mensajes de texto SMS [según suscripción] y mensajes de correo electrónico regulares y frecuentes), el estado de la recuperación del servicio. Estos avisos generalmente son enviados cuando IBM confirma el problema, durante la incidencia para que los administradores de los Clientes respectivos sepan que se está trabajando en el tema, y a la conclusión de la incidencia para indicar que el problema se ha resuelto. Se enviará a los administradores de los Clientes respectivos notificación de las incidencias que supongan un impacto negativo importante en el servicio. IBM posiblemente no enviará notificación en relación con problemas menores o que tengan un impacto negativo únicamente en pocos Clientes.

8. Información Adicional

8.1 Aviso y Política de Privacidad

El Cliente acepta: (i) proporcionar un enlace claro y visible a las condiciones de uso y política de privacidad del sitio web del Cliente, que incluya un enlace con la recopilación de datos y las prácticas de uso por parte de IBM y del Cliente (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>); (ii) proporcionar avisos relacionados con la colocación por parte de IBM en nombre del Cliente de

cookies y beacons de gifs/web claros en los ordenadores de los visitantes, junto con una explicación de la finalidad y el uso de esta tecnología; y (iii) en la medida que lo exija la ley, obtener el consentimiento de los visitantes del sitio web antes de que el Cliente, o IBM en nombre del Cliente, coloque cookies y beacons gifs/web en los dispositivos de los visitantes del sitio web.

El Cliente reconoce y acepta que IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte de los cloud Services, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas) en relación con el uso de los Cloud Services, a través de seguimiento y de otras tecnologías. IBM lo hace para recopilar estadísticas de uso e información acerca de la eficacia de los Cloud Services de IBM, para mejorar la experiencia de usuario y/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 IBM y los subcontratistas de IBM ejecuten actividades profesionales, de acuerdo con la ley aplicable. IBM cursará adecuadamente cualquier petición de los empleados y subcontratistas del Cliente para acceder, actualizar, corregir o eliminar su información personal de contacto.

8.2 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.

8.3 Ausencia de Información Personal relativa a la Salud

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 ninguna Información Personal relativa a la Salud.

8.4 Cookies

El Cliente reconoce y acepta que IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte del Cloud Service, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas) en relación con el uso del Cloud Service, a través de seguimiento y de otras tecnologías. IBM lo hace para recopilar estadísticas de uso e información acerca de la eficacia del Cloud Service de IBM, con la finalidad de mejorar la experiencia de usuario y/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 IBM y los subcontratistas de IBM ejecuten actividades profesionales, de acuerdo con la ley aplicable. IBM cursará adecuadamente cualquier petición de los empleados y subcontratistas del Cliente para acceder, actualizar, corregir o eliminar su información personal de contacto.

Apéndice A

Los siguientes términos deben ser utilizados por los proveedores de terceros con los que IBM tiene relaciones en la entrega de este Cloud Service y, como tal, deben comunicar estos términos al Cliente. Para los fines de este Apéndice A, "Empresa" significa IBM. La aceptación de estas Descripciones de Cloud Services de IBM incluye la aceptación de los siguientes términos de proveedor incluidos en este Apéndice.

1. **Condiciones de Oracle aplicables a SmartCloud Docs y SmartCloud Meetings**

Los Cloud Services incluyen tecnología Outside In para el filtrado y la visualización de documentos ("Outside In Technology") suministrada por Oracle USA, Inc. ("Oracle"). El término "Outside In Technology" incluye cualquier tecnología con licencia de Oracle otorgada por sus proveedores. Tal como se utiliza en esta Descripción de Servicios y en el acuerdo al que están sujetas, Oracle y sus proveedores se considerarán incluidos en el término "proveedor de IBM". Además de los términos y condiciones de esta Descripción de Servicios y del acuerdo al que están sujetas, como condición para el uso de Outside In Technology, el Cliente acuerda específicamente lo siguiente: (1) Oracle USA, Inc. es un beneficiario de terceros para esta Descripción de Servicios y el acuerdo al que están sujetas, (2) el Cliente solo puede transferir las suscripciones al Cloud Service proporcionando un aviso previo por escrito a IBM, y de otro modo, sujeto a las condiciones de esta Descripción de Servicios y al acuerdo al que están sujetas, (3) el Cliente no puede publicar los resultados de las pruebas de las evaluaciones comparativas ejecutadas con Outside In Technology sin una autorización previa por escrito, (4) IBM puede informar a los proveedores de IBM acerca de los resultados de verificación de cumplimiento en relación con los componentes de dichos proveedores de IBM, (5) En la medida que la legislación aplicable lo permita, el Uniform Computer Information Transactions Act ("UCITA") no es de aplicación.

2. **Usos Prohibidos**

Microsoft prohíbe los siguientes usos:

"Prohibición de Uso de Alto Riesgo": El Cliente no puede utilizar el Cloud Service en ninguna aplicación o situación en la que el fallo del Cloud Service pueda causar la muerte o daños físicos importantes a cualquier persona, o daños materiales o medioambientales graves ("Uso de Alto Riesgo"). Como ejemplos de Uso de Alto Riesgo se incluyen, a título enunciativo pero no limitativo: aeronaves u otros medios de transporte colectivos, instalaciones químicas o nucleares, sistemas de soporte vital, equipamiento médico para implantes, vehículos de motor o sistemas armamentísticos. El Uso de Alto Riesgo no incluye la utilización del Cloud Service con fines administrativos, para almacenar datos de configuración, herramientas de ingeniería y/o configuración u otras aplicaciones que no sean de control, cuyo fallo no pueda causar la muerte ni daños personales importantes, ni daños materiales o medioambientales graves. Estas aplicaciones "no controladoras" pueden comunicarse con las aplicaciones que efectúan el control, pero no deben ser directa o indirectamente responsables de la función de control.