

IBM Connections Cloud

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

1.1 IBM Connections Cloud

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

1.1.1 Ofertas Empaquetadas de Servicio de Cloud de IBM

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Verse, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, aplicaciones móviles, acceso a invitados
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, aplicaciones móviles, acceso a invitados

1.1.2 Ofertas Autónomas de Servicio de Cloud de IBM

- Connections Social Cloud
- Connections Files Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- Verse
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Connections Cloud Advanced Support
- Connections Cloud Premier Support

1.1.3 IBM Connections Cloud S1

- Todas las funciones de Connections Cloud S2
- Todas las funciones de Connections Docs Cloud
- Todas las funciones de IBM Verse
- Todas las funciones de SmartCloud Notes

1.1.4 Todas las funciones de SmartCloud Notes Traveler Services IBM Connections Cloud S2

- Todas las funciones de Connections Social Cloud
- Todas las funciones de Connections Meetings Cloud (despliegue empresarial)

1.1.5 IBM Connections Social Cloud

- Social Dashboard: Una vista única de la red de empresa social del Cliente 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: Gestión del perfil y los contactos del Cliente en toda la red de la empresa del Cliente, 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. Incluye 1 TB de almacenamiento.
- 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 los contactos del Cliente, 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 Connections Files Cloud

Capacidad para subir, almacenar y compartir 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. El Cliente puede gestionar sus perfiles y sus contactos en toda la red de la empresa del Cliente, dentro y fuera de ella, e invitar a otras personas para ver o trabajar sobre el contenido compartido con ellos. Los plug-ins están disponibles para que el Cliente pueda transferir archivos entre el escritorio y cloud y las aplicaciones móviles le permiten acceder a los archivos desde dispositivos móviles. Los archivos seleccionados se sincronizan en todos los escritorios del usuario y en los dispositivos móviles. Incluye 1 TB de almacenamiento.

1.1.7 IBM Connections Meetings Cloud

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 asistentes, hasta 199 asistentes o hasta 999 asistentes. También está disponible para adquirirlo como Enterprise Deployment donde los asistentes internos disponen de una suscripción al servicio. Todas las reuniones admiten asistentes de fuera de la empresa del Cliente, sin restricción.

1.1.8 IBM Connections Chat Cloud

Mensajería instantánea con listas de contactos, presencia y llamadas de audio y vídeo punto a punto, acceso a través del explorador, cliente incorporado en Notes, cliente autónomo o aplicación móvil.

1.1.9 IBM Verse

- Correo basado en web, calendario e información de contacto en el entorno cloud, incluyendo el seguimiento de acciones que necesitan atención, la identificación basada en analíticas de personas y contenidos importantes, en búsqueda profunda, vista previa en línea de archivos adjuntos y Connections Files, servicios de analíticas en equipo, soporte para hebras de correo y derecho de titularidad del cliente de IBM Notes (incluye descarga de software).
- 50 gigabytes de almacenamiento en buzón de correo asignados a cada usuario de Servicio de Cloud
- Protección Antivirus y Antispam
- Mensajería Instantánea Integrada
- Capacidad para subir, almacenar y compartir archivos personales
- 30 gigabytes de almacenamiento de archivos personales
- Publicar y ver actualizaciones de estado

- Crear perfil y trabajar con los perfiles de la empresa y la red del Cliente
- Aplicaciones móviles para Verse
- Acceso al correo electrónico a través de una experiencia web con SmartCloud Notes o IBM Verse
- Incluye un derecho de titularidad para IBM Domino Enterprise Client Access por usuario de Verse. Permite a los usuarios de un cliente IBM Notes acceder a las aplicaciones IBM Verse, IBM SmartCloud Notes e IBM Domino instaladas localmente.
- El Cliente puede utilizar Domino Enterprise Server para los siguientes fines sin cargo alguno:
 - Servidor de paso a través
 - Sincronización de directorios
 - Salas y reservas
 - Direccionamiento de correo
 - Aplicaciones de terceros utilizadas exclusivamente a efectos de correo (por ejemplo, antivirus, detector de correo no deseado, protección de pérdida de datos, protección avanzada ante amenazas, archivado/cumplimiento)
 - Correo en bases de datos
 - Buzones compartidos
 - Traveler
- Cualquier otro uso de Domino Enterprise Server por parte del Cliente requerirá la adquisición de derechos de titularidad por separado.
- Los buzones se proporcionan para el uso exclusivo de Usuarios Autorizados individuales y no deben utilizarse para la agregación de buzones u otros fines de correo masivo.

1.1.10 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
- 50 gigabytes de almacenamiento en buzón de correo asignados a cada usuario de Servicio de Cloud.
- Incluye un derecho de titularidad para IBM Domino Enterprise Client Access 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.
- El Cliente puede utilizar Domino Enterprise Server para los siguientes fines sin cargo alguno:
 - Servidor de paso a través
 - Sincronización de directorios
 - Salas y reservas
 - Direccionamiento de correo
 - Aplicaciones de terceros utilizadas exclusivamente a efectos de correo (por ejemplo, antivirus, detector de correo no deseado, protección de pérdida de datos, protección avanzada ante amenazas, archivado/cumplimiento)
 - Correo en bases de datos
 - Buzones compartidos
 - Traveler
- Cualquier otro uso de Domino Enterprise Server por parte del Cliente requerirá la adquisición de derechos de titularidad por separado.

- Los buzones se proporcionan para el uso exclusivo de Usuarios Autorizados individuales y no deben utilizarse para la agregación de buzones u otros fines de correo masivo.

1.1.11 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)
- 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 Client Access 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.
- El Cliente puede utilizar Domino Enterprise Server para los siguientes fines sin cargo alguno:
 - Servidor de paso a través
 - Sincronización de directorios
 - Salas y reservas
 - Direccionamiento de correo
 - Aplicaciones de terceros utilizadas exclusivamente a efectos de correo (por ejemplo, antivirus, detector de correo no deseado, protección de pérdida de datos, protección avanzada ante amenazas, archivado/cumplimiento)
 - Correo en bases de datos
 - Buzones compartidos
 - Traveler
- Cualquier otro uso de Domino Enterprise Server por parte del Cliente requerirá la adquisición de derechos de titularidad por separado.
- Los buzones se proporcionan para el uso exclusivo de Usuarios Autorizados individuales y no deben utilizarse para la agregación de buzones u otros fines de correo masivo.

1.1.12 IBM Web Mail Cloud

- 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 buzón de correo asignados a cada usuario

1.1.13 IBM Connections Cloud Advanced Support

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

1.1.14 IBM Connections Cloud Premier Support

Todas las características de la versión Advanced más un Gestor de Soporte Premier competente en el idioma local, soporte proactivo y materiales entregables personalizados.

1.1.15 IBM Cloud Migration Service for Notes

Una configuración única en la cual los servicios prestados de forma remota proporcionan soporte para la migración de contactos, calendarios y correo electrónico de Notes.

1.1.16 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

	Cloud S1	Cloud S2	Social	Files	Meetings	Verse	Notas	Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	•	N/A	•	N/A	N/A
Connections Meetings Audio	•	•	N/A	N/A	•	N/A	N/A	N/A
Traveler for SmartCloud Notes	✓	N/A	N/A	N/A	N/A	✓	•	•
Connections Compliance Entry for Mail	•	N/A	N/A	N/A	N/A	•	•	•
Connections Compliance for Mail	•	N/A	N/A	N/A	N/A	•	•	•
Additional Collaboration Storage	•	•	•	•	N/A	•	N/A	N/A

- ✓ Se incluye
- Disponibles
- N/A No disponibles

1.2.1 IBM Connections Docs Cloud

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 Connections Social Cloud.

1.2.2 IBM Connections Meetings Audio Cloud

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. En la dirección siguiente encontrará disponible un listado de zonas y países asociados: https://www-10.lotus.com/idd/bhwiki.nsf/dx/Calling_Zone_Details_for_Connections_Cloud_Meetings. El Cliente puede suscribirse a este wiki para recibir avisos acerca de cualquier actualización.

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 Connections Compliance for Mail

Funciones de archivado de correo electrónico y de eDiscovery 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 Connections Compliance Entry for Mail

Funciones de archivado de correo electrónico y de eDiscovery 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 con 3 GB de almacenamiento por usuario, agregado en toda la organización del Cliente.

1.2.6 Additional Collaboration Storage

Almacenamiento adicional de colaboración.

1.2.7 Step Up

Los Servicios de Cloud 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 Servicio de Cloud Step Up y equivale al número de suscripciones al Servicio de Cloud.

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Las políticas de seguridad de datos de IBM se publican en <http://www.ibm.com/cloud/data-security> y se aplican a este Servicio de Cloud, salvo se indique de otro modo a continuación. Cualquier cambio en las políticas de seguridad de datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del Servicio de Cloud.

Este Servicio de Cloud está incluido en la certificación Privacy Shield de IBM y se aplica cuando el Cliente opta por alojar el Servicio de Cloud en un centro de datos ubicado en los Estados Unidos, y está sujeto a la Política de Privacy Shield de IBM, disponible en http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

2.1 Información Personal y Contenido Regulado

Este Servicio de Cloud no ha sido diseñado para cumplir ningún requisito de seguridad específico para el contenido regulado, como información personal o información personal sensible. 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.

2.2 Filtrado de Contenido

IBM SmartCloud Notes e IBM Web Mail Cloud utilizan herramientas para monitorizar los Servicios de Cloud, 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, visualizar con anticipación, revisar, señalar, filtrar, modificar, rechazar o eliminar todo o parte del Contenido. Estas herramientas sólo se utilizarán para el dominio del Cliente cuando: 1) el Cliente solicite a IBM que active las herramientas para ese dominio y 2) el 50% de los usuarios asociados con ese dominio estén activos en el Servicio de Cloud.

2.3 Recuperación y Eliminación de Datos

Tras el vencimiento o la terminación del Servicio de Cloud, 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 Servicio de Cloud, 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 del lado del Cliente. Los datos de Web Mail Cloud 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 terminación 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.

2.4 Recuperación Tras Desastre

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 Servicio de Cloud que esté fuera del control razonable de IBM, IBM restaurará el acceso del Cliente al Servicio de Cloud, 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 Servicio de Cloud 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. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico durante el período de suscripción. Este soporte técnico remoto para administradores 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 Servicios de Cloud que el Cliente no pueda resolver. El acceso a IBM Connections Cloud Standard Support está incluido como parte de los Servicios de Cloud, descritos más arriba. El acceso a IBM Connections Cloud Advanced Support está disponible bajo una tarifa adicional, puede encontrarse más información en <http://www.ibmcloud.com/social/supportoptions/>.

IBM Connections Cloud Standard Technical Support incluye soporte de Severidad 1 y Soporte de Escalada para otros problemas de severidad.

IBM Connections Cloud 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.

Se pueden encontrar detalles de soporte técnico en: <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Descripción General de los objetivos de respuesta de Soporte Técnico de Connections Cloud:

	Soporte Estándar	Soporte Avanzado y Premier
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 laborables	En el plazo de una hora
Severidad 3	En el plazo de dos horas laborables	En el plazo de dos horas
Severidad 4	En el plazo de dos horas laborables	En el plazo de dos horas

Si el Cliente ha adquirido estos Servicios de Connections Cloud a un distribuidor, las condiciones del soporte del Cliente pueden variar; el Cliente debe ponerse en contacto con su propio distribuidor para obtener más información.

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:

- a. **Usuario Autorizado:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso al Servicio de Cloud 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. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso al Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en un Documento Transaccional o POE del Cliente.
- b. **Minuto:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad de Minutos suficientes para cubrir el número total o parcial de Minutos del Servicio de Cloud utilizados durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.

4.2 Cargos de Configuración

Se aplica un cargo único de configuración inicial con la tarifa y las condiciones de facturación que se especifican en el Documento Transaccional.

4.3 Cargo Mensual Parcial

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

4.4 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.

4.5 Cargos de Pago por Uso

Los cargos de Pago por Uso se especificarán en un Documento Transaccional. El Cliente recibirá una factura de acuerdo con el precio especificado 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 45 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 mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 45 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 45 días.

6. Software de Habilitación

Este Servicio de Cloud incluye el software de habilitación, que debe utilizarse únicamente junto con el uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente, y únicamente durante el plazo del Servicio de Cloud. Una vez haya terminado la suscripción del Cliente al Servicio de Cloud, el Cliente debe dejar de utilizar el software de formación y eliminar todas las copias instaladas. 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 Servicio de Cloud, y está sujeto a los acuerdos de licencia aplicables.

7. Comunicación

Se envían comunicaciones desde el IBM Customer Services Group al Cliente:

a. Actualizaciones de Servicio

Estos avisos por correo electrónico a los administradores del cliente respectivo del Cliente incluyen cambios visibles en el Servicio de Cloud, 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 del Cliente 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 del Cliente 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 del Cliente. 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 del Cliente, 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 del Cliente 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 del Cliente 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 Cookies de Servicio

El Cliente acepta que el Servicio de Cloud utiliza cookies que se sitúan en los sistemas de los usuarios sólo para facilitar la autenticación persistente de la sesión y la selección de la ruta de servicio para los usuarios. El Cliente confirma que va a obtener o ha obtenido el consentimiento para permitir a IBM procesar los datos personales 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.

Apéndice A

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

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

Los Servicios de Cloud 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 Servicio de Cloud 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**

"Prohibición de Uso de Alto Riesgo": El Cliente no puede utilizar el Servicio de Cloud en ninguna aplicación o situación en la que el fallo del Servicio de Cloud 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 Servicio de Cloud 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.