

Descripción del Servicio

IBM Connections Cloud

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por "Cliente" entendemos la parte contratante, 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 Priority 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
- Todas las funciones de SmartCloud Notes Traveler Services

1.1.4 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 BD
 - 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.
- El límite diario en volumen de mensajes enviados por los Usuarios Autorizados es 5000 mensajes al día y no más de 500 en un período de 15 minutos. Cuando se alcanza alguno de estos límites, se pueden suspender las solicitudes de envío de correo de los Usuarios Autorizados.

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 BD
 - 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.
- El límite diario en volumen de mensajes enviados por los Usuarios Autorizados es 5000 mensajes al día y no más de 500 en un período de 15 minutos. Cuando se alcanza alguno de estos límites, se pueden suspender las solicitudes de envío de correo de los Usuarios Autorizados.

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 BD
 - 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.
- El límite diario en volumen de mensajes enviados por los Usuarios Autorizados es 5000 mensajes al día y no más de 500 en un período de 15 minutos. Cuando se alcanza alguno de estos límites, se pueden suspender las solicitudes de envío de correo de los Usuarios Autorizados.

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 Priority 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 Priority 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 Dispositivos 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	•	•	•
Connections Compliance for Social	•	•	•	•	N/A	N/A	N/A	N/A
Additional Collaboration Storage	•	•	•	•	N/A	•	N/A	N/A
Connections Engagement Center on Cloud	•	•	•	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

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

1.2.1 IBM Connections Docs Cloud

Tratamiento 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/ldd/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 programada 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 IBM Connections Compliance for Social

Conformidad activa con monitorización en tiempo real para permitir la aplicación de políticas activas para contenido social de Connections, archivos y contenido social para archivar las políticas de retención, las retenciones legales y los seguimientos de auditoría.

1.2.7 Additional Collaboration Storage

Almacenamiento adicional de colaboración.

1.2.8 IBM Connections Engagement Center on Cloud

Hub de espacios de trabajo digital con el que los empleados pueden acceder a contenido y recursos, como noticias corporativas, contenido, enlaces a recursos, archivos y sucesos, que se adapta al rol o ubicación de cada uno y se integra y crea con herramientas de colaboración social y contenido de IBM Connections Social Cloud.

1.3 Ofertas de Doble Derecho de Titularidad

1.3.1 IBM Mail Dual Entitlement

- Suscripción a IBM Verse
- Derecho de titularidad para utilizar IBM Domino Messaging Client Access License, IBM Domino Messaging Server

1.3.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- Suscripción a IBM Verse
- Derecho de titularidad para utilizar IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

1.3.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1

- Suscripción a Connections Cloud S1
- Derecho de titularidad para utilizar IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

1.3.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- Suscripción a Connections Cloud S1
- Derecho de titularidad para utilizar IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server, IBM Connections, IBM Sametime Complete

1.4 Step Up

Los Servicios de Cloud designados en un Documento Transaccional 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. Contenido y Protección de Datos

La Ficha de Características de Protección y Tratamiento de Datos (Ficha de Datos) proporciona información específica del Servicio de Cloud sobre el tipo de Contenido habilitado para ser tratado, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. Cualquier detalle o aclaración y condición, incluidas las

responsabilidades del Cliente, sobre el uso del Servicio de Cloud y las características de protección de datos, en caso de que existan, se establecen en este apartado. Puede haber más de una Ficha de Datos aplicable al uso de los Servicios de Cloud por parte del Cliente en función de las opciones que haya seleccionado el Cliente. Es posible que la Ficha de Datos esté disponible solo en inglés y que no esté disponible en el idioma local. Sin perjuicio de cual sea la práctica habitual, las partes acuerdan que entienden el inglés y que es un idioma adecuado con respecto a la adquisición y el uso de los Servicios de Cloud. Las siguientes Fichas de Datos, según hayan sido modificadas por IBM, se aplican al Servicio de Cloud y a sus opciones disponibles. El Cliente reconoce que i) IBM puede, a su sola discreción, modificar ocasionalmente las Fichas de Datos y ii) tales modificaciones sustituirán a las versiones anteriores. El propósito de cualquier modificación de Fichas de Datos será i) mejorar o aclarar los compromisos existentes, ii) ajustarse a los estándares en vigor y a las leyes aplicables, o iii) proporcionar compromisos adicionales. Ninguna modificación de las Fichas de Datos degradará significativamente la protección de datos de un Servicio de Cloud.

Enlaces a las Fichas de Datos aplicables:

IBM Connections Files Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414523813636
IBM Connections Compliance Entry for Mail	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=D4DB08D0898C11E6A66B8253C435768F
IBM Connections Docs Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413345348370
IBM Connections Cloud S1	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414503668819
IBM SmartCloud Notes Entry	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=5F9C111081FD11E49803C6F06C4301C6
IBM Connections Compliance for Social	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6E3F3690070B11E69D95DC1E5200D075
IBM Connections Cloud S2	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414503365507
IBM Connections Social Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414523173770
IBM SmartCloud Notes (también denominado cliente de Verse)	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413344834761
IBM Connections Compliance for Mail	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CCEF33A082D911E49803C6F06C4301C6
IBM Traveler for SmartCloud Notes	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=4F56B3B082D311E49803C6F06C4301C6
IBM Connections Meetings Audio Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=2C715D107BED11E4823A55714FDB4202
IBM Connections Meetings Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413345082632
IBM Connections Chat Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413345000881
IBM Verse (cliente)	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1415843303399

El Cliente es responsable de tomar las medidas necesarias para solicitar, habilitar o usar las funciones de protección de datos disponibles para un Servicio de Cloud y asume la responsabilidad derivada del

uso de los Servicios de Cloud si no lleva a cabo tales acciones, incluido el cumplimiento de cualquier requisito de protección de datos u otros requisitos legales relacionados con el Contenido.

El Anexo de Tratamiento de Datos de IBM que se encuentra en <http://ibm.com/dpa> (DPA) y los Suplementos del DPA se aplican y se hace referencia a ellos como parte del Contrato, si el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) se aplica a los datos personales incluidos en el Contenido. Las Fichas de Datos aplicables para este Servicio de Cloud servirán como Suplemento del DPA. Si se aplica el DPA, es obligación de IBM proporcionar un aviso de cambios a los Subencargados y es el derecho del Cliente objetar a dichos cambios, como se indica en el DPA.

2.1 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.

2.2 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.

2.3 Recuperación Ante 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 Priority Support está disponible con una tarifa adicional. Se puede encontrar 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 Priority 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 Priority 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 obtener 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 facturará un cargo único de configuración, bajo la tarifa establecida en el Documento Transaccional, para cada servicio de configuración solicitado.

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 un cargo por el uso en exceso bajo la tarifa especificada en el Documento Transaccional, el mes siguiente a la sucesión del uso en exceso.

4.4 Cargos de Pago por Uso

Se facturará un cargo de pago por uso bajo la tarifa establecida en el Documento Transaccional, en el mes posterior a dicho uso.

4.5 Frecuencia de facturación

En función de la frecuencia de facturación seleccionada, IBM facturará al Cliente los cargos adeudados al comienzo del período de frecuencia de facturación, excepto por los tipos de cargo de exceso y uso, que se facturarán a plazo vencido.

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 90 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 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

6. Términos Adicionales

6.1 General

El Cliente no podrá utilizar los Servicios de Cloud, solos o en combinación con otros servicios o productos, como soporte a ninguna de las siguientes actividades de alto riesgo: diseño, construcción, control o mantenimiento de instalaciones nucleares, sistemas de tránsito masivo, sistemas de control de tráfico aéreo, sistemas de control de automoción, sistemas de armas, navegación de aviones o comunicaciones, ni ninguna otra actividad en la que un error del Servicio de Cloud pudiera dar lugar a una amenaza material de muerte o daños personales graves.

6.2 Software de Habilitación

El Servicio de Cloud requiere el uso de un software de habilitación que el Cliente descarga en los sistemas del Cliente para facilitar el uso del Servicio de Cloud. El Cliente puede utilizar el software de habilitación únicamente asociado con el uso del Servicio de Cloud. El software de habilitación se proporciona "TAL CUAL".

6.3 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 release, 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 programada/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.

6.4 Ofertas de Doble Derecho de Titularidad

Las ofertas de Doble Derecho de Titularidad, también denominadas ofertas de Derechos de Titularidad Híbrida, están sujetas a las condiciones especificadas en las Condiciones de Uso – Condiciones Generales para Ofertas de Cloud, así como a los siguientes términos y restricciones adicionales:

- a. Para las ofertas de Doble Derecho de Titularidad que incluyen IBM Domino Enterprise Server, el Cliente puede desplegar un número ilimitado de IBM Domino Enterprise para dar soporte a la entrega de aplicaciones Domino de forma local para Usuarios Autorizados de las Ofertas de Doble Derecho de Titularidad sin cargo adicional. Si el Cliente ha adquirido previamente licencias CEO que le conceden derecho a utilizar uno o más de los Programas ofrecidos por la oferta de Doble Derecho de Titularidad, mientras esté suscrito al Servicio de Cloud adquirido mediante ofertas de Doble Derecho de Titularidad, la cantidad del derecho de titularidad designada en POE del Cliente se contabilizará para el requisito del Cliente de mantener una cantidad suficiente de licencias CEO para todos los Usuarios CEO aplicables dentro de la Empresa del Cliente como se indica en el primer párrafo del Apartado 3.7 - Categorías de Productos CEO del Contrato Internacional Passport Advantage de IBM (Z125-5831-09).
- b. Si el Cliente tiene S&S en vigor para licencias de Programa adquiridas previamente y son los mismos Programas identificados en la descripción de los servicios de Doble Derecho de Titularidad especificados en el apartado 1, IBM se compromete a proporcionar al Cliente, sin cargo adicional, S&S continuado para un número no superior al equivalente de licencias de Programa como derechos de titularidad de Servicio de Cloud, sujeto a las condiciones del Contrato aplicable para dichas licencias, durante la vigencia de la suscripción del Cliente a la oferta de Doble Derecho de Titularidad.

Si la cantidad de derechos de titularidad para la oferta de Doble Derecho de Titularidad es menor que todas las licencias de Programa del Cliente para cada Programa de este tipo, el Cliente será el responsable de renovar S&S para las licencias de Programa restantes.

Si el Cliente opta por seguir utilizando la totalidad o una parte de sus licencias de Programa previamente adquiridas para las que no se aplicaron cargos de S&S tras el fin de la suscripción a la oferta de Doble Derecho de Titularidad, el Cliente puede reanudar la S&S del Cliente para los Programas adquiridos previamente tras solicitar y abonar un Restablecimiento de Suscripción y Soporte del Software.

El Cliente puede seguir utilizando las actualizaciones del Programa recibidas hasta el nivel de uso autorizado especificado en el Documento de Titularidad del Cliente para licencias del Programa adquiridas previamente.

6.5 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 del Servicio y en el contrato 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 del Servicio y del contrato 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 del Servicio y el contrato 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 del Servicio y al contrato 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.