

IBM Sterling Web Forms

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

1. Servicio de Cloud

IBM Sterling Web Forms facilita el comercio electrónico entre el Cliente y cualquier usuario tercero del Servicio de Cloud autorizado por el Cliente para acceder al Servicio de Cloud para intercambiar datos con el Cliente o para utilizar el Servicio de Cloud en nombre del usuario ("Usuario Invitado"). Proporciona al Usuario Invitado la capacidad de ver y procesar formularios electrónicos mediante el acceso al sitio web del Servicio de Cloud a través de un navegador web. El Servicio de Cloud proporciona al Cliente y al Usuario Invitado visibilidad del Contenido cargado por el Cliente y los Usuarios Invitados del Cliente.

El Servicio de Cloud incluirá lo siguiente:

- **Sitio Administrativo:** permite al usuario del Servicio de Cloud generar anuncios, ver una serie de informes predefinidos acerca de las actividades del Usuario Invitado del Cliente y gestionar BD que ayuden a proporcionar datos y opciones predefinidas al Usuario Invitado cuando el Usuario Invitado procesa transacciones.
- **Web Forms User Site:** permite a un Usuario Invitado realizar comercio electrónico con el Cliente a través de una conexión a Internet y permite ver documentos de comercio electrónico presentados en una interfaz fácil de leer visible a través de un navegador Internet compatible.
- **Folder Search and Details:** proporciona al usuario del Servicio de Cloud visibilidad de los documentos encontrados en las carpetas de bandeja de entrada, bandeja de salida, mensajes archivados y papelera, para el Usuario Invitado.

El Servicio de Cloud permitirá al Cliente introducir y gestionar contenidos con información que puede ser considerada información de identificación personal (PI) en virtud de las leyes de privacidad aplicables, como la información de contacto (nombre, dirección, correo electrónico, número de teléfono, ID de personal, centro de coste/costo) e identificadores técnicos (nombre de usuario, contraseña, direcciones IP, direcciones MAC). IBM cursará adecuadamente cualquier petición del Cliente, los empleados del Cliente o los Usuarios Invitados para acceder, actualizar, corregir o eliminar la información personal de contacto.

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

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

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

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

3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos de producción.

3.1 Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de un evento que ha afectado la disponibilidad del Servicio de Cloud. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y resolución de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar tres (3) días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema de producción para el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento planificado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidentes de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no pueden superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

En el caso de Servicios de Cloud empaquetados (ofertas de Servicios de Cloud individuales empaquetados y vendidos conjuntamente como una sola oferta por un precio combinado único), la compensación se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio de Cloud empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada Servicio de Cloud individual. El Cliente sólo puede enviar reclamaciones relacionadas con un Servicio de Cloud individual de un paquete en un momento determinado.

3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
<99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95,0%	10%

* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

Ejemplo: 500 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días - 500 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.700 minutos	= 5% de crédito de Disponibilidad para 98,8% de disponibilidad durante el Mes Contratado
<hr/> 43.200 minutos en total	

4. Soporte Técnico

Después de que IBM notifique al Cliente que el acceso al Servicio de Cloud está disponible, se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de teléfono, correo electrónico, foros en línea y un sistema de informes de problemas en línea. Las mejoras, actualizaciones y otros materiales que proporcione IBM como parte de dicho soporte técnico se consideran parte del Servicio de Cloud. El soporte técnico está incluido en el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

Más información sobre las horas de disponibilidad, direcciones de correo electrónico, sistemas de notificación de problemas online, así como otros procesos y vehículos de comunicación de soporte técnico, todo ello se describe en el manual IBM Software as a Service Support Handbook.

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

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

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

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

- **ID de Entidad:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un ID de Entidad es un identificador exclusivo, al que se puede hacer referencia en el entorno del Servicio de Cloud usando distintos términos, que incluyen, sin limitarse a ellos, ID de Cliente, ID de socio, ID de distribuidor, ID de proveedor o ID de EDI, dentro del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de ID de Entidad contenidos en el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional del Cliente.

Para IBM Sterling Supplier Portal, el ID de Entidad es un identificador exclusivo para una entidad comercial, independientemente de la estructura organizativa de dicha entidad comercial.

5.2 Cargos de Configuración

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

5.3 Cargo Mensual Parcial

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

5.4 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.

5.5 Cargos On Demand

Los cargos On Demand, según se especifican en el Documento Transaccional se aplicarán cuando el Cliente solicite la activación de la parte On Demand.

6. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 30 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

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

7. Información Adicional

7.1 Procesamiento del Contenido

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

Para las transacciones realizadas en todos los Estados Miembros de la UE, Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza, se aplican las condiciones siguientes: el Cliente acepta que IBM puede procesar contenido que incluya datos personales (según la definición de este término en la Directiva de la UE 95/46/EC) fuera de las fronteras de estos otros países: Australia, Canadá, Francia, Alemania, India, Irlanda, Holanda, Reino Unido y EE.UU. El Cliente acepta que IBM puede, bajo aviso previo, modificar esta lista de países cuando razonablemente lo determine necesario para el aprovisionamiento del Servicio de Cloud. En relación con la transferencia de datos del Espacio Económico Europeo o de Suiza, las partes o sus filiales pueden firmar acuerdos estándar no modificados de Clausulas Modelo de la Unión Europea (EU Model Clause) en sus roles correspondientes, con las cláusulas opcionales eliminadas, conforme a la Decisión de la CE 2010/87/EU. Todas las disputas o responsabilidades que surjan de estos acuerdos, incluso si son firmadas por afiliadas, serán tratadas por las partes como si hubiesen surgido entre ellas bajo los términos y condiciones de este Contrato.

7.2 Datos Compilados

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

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

7.3 Acceso de Usuarios Invitados

Puede que a los Usuarios Invitados del Cliente se les exija suscribir un acuerdo en línea proporcionado por IBM para poder acceder al Servicio de Cloud y utilizarlo. El Cliente es el único responsable ante estos Usuarios Invitados, incluyendo a título enunciativo y no limitativo a) las reclamaciones realizadas

por los Usuarios Invitados en relación con el Servicio de Cloud, b) los cargos contraídos por el Usuario Invitado, o c) cualquier uso incorrecto del Servicio de Cloud por parte de los Usuarios Invitados.

7.4 Transmisión de Datos

El Servicio de Cloud puede suponer la transmisión de contenido incluyendo ID de Cliente y contraseña desde, hacia, o a través de sistemas o redes de terceros, tales como Internet y otros servicios de interconexión, sobre los cuales IBM no ejerce ningún tipo de control y de los cuales IBM no es responsable. Los emisores y los destinatarios del contenido que proviene del entorno de los Servicios de Cloud para la comunidad comercial del Cliente posiblemente no darán al contenido un tratamiento de confidencialidad. El Cliente debe encriptar el contenido si el Cliente quiere que el Contenido sea ilegible o indescifrable en el entorno de los Servicios de Cloud y en tránsito a través de redes de IBM y de terceros. El Cliente es responsable de, y asume cualquier riesgo en relación con, la elección de los protocolos y los medios que utiliza para transmitir contenido a través de redes de IBM y de terceros.

IBM podrá transferir o almacenar Contenido fuera del país donde se encuentran el Cliente o sus respectivos Clientes, proveedores y las entidades organizativas con las cuales el Cliente tiene una relación comercial ("Socios Comerciales") únicamente con la finalidad de poder ofrecer el Servicio de Cloud o según lo requiera la ley o algún proceso legal aplicable.

El Servicio de Cloud puede incluir la transmisión de Contenido hacia y desde los Socios Comerciales del Cliente ya sea mediante conexiones directas con IBM o mediante interconexiones a través de una o varias pasarelas o redes proporcionadas por terceros ("Servicios de Interconexión" y cada tercero un "Proveedor de Interconexión"). Excepto según lo establecido en un acuerdo independiente entre el Cliente y un proveedor interconectado, ningún proveedor interconectado es responsable de ningún aspecto relacionado con el Servicio de Cloud.

7.5 Configuración

El Cliente proporcionará, sin que ello suponga ningún coste para IBM, acceso suficiente a sus propios sistemas, información, personal y recursos, así como realizar otras responsabilidades del Cliente para configurar el Servicio de Cloud.