

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

Lo siguiente es la Descripción de Servicio de su Pedido:

1. Servicio de Cloud

La oferta de Servicio de Cloud 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 Servicios de Cloud, así como el inicio de la facturación.

1.1 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

Los Servicios de Cloud siguientes están disponibles como oferta de tipo Managed Cloud Delivery:

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery

El Cliente recibirá los Servicios de Managed Cloud Delivery juntamente con la operación y el uso de, y el acceso a, el software del cual el Cliente tiene licencia, incluyendo servidores de producción, almacenamiento de producción y una conexión entre los servidores de producción e Internet. También proporcionaremos una plataforma de aplicación que no es de producción opcional (como se describe a continuación) si se especifica una instancia adicional en el Documento de Pedido del Cliente. Integraremos, instalaremos y configuraremos el equipo necesario para proporcionar los Servicios de Managed Cloud Delivery para el software bajo licencia descrito en el Documento de Pedido del Cliente. Los Servicios de Managed Cloud Delivery no incluyen la migración de datos, que se llevará a cabo bajo una base temporal y material presupuestada, si se solicita y en el momento preciso. Es más, IBM proporcionará y mantendrá todo el hardware y el software necesario, hardware y software de comunicaciones, software de seguridad y otro tipo de software que sea razonablemente necesario para la operación y el mantenimiento de los Servicios de Managed Cloud Delivery. Los Usuarios Autorizados podrán acceder al software en el URL de Internet que se publica mediante el uso de un sistema equipado con una conexión a Internet y un navegador web moderno; las especificaciones deberán determinarse en el momento de iniciarse la aplicación administrada.

Una aplicación que no es de producción es una implementación de aplicación distinta de la plataforma de aplicación de producción. La plataforma de aplicación que no es de producción puede estar ubicada en un local diferente de la plataforma de aplicación de producción, a discreción nuestra. La plataforma de aplicación que no es de producción se destina principalmente para el uso como plataforma de pruebas, transferencia, formación o control de calidad, a discreción del Cliente.

1.2 Características Opcionales

1.2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

El Servicio de Cloud ofrece la posibilidad de aumentar las necesidades de capacidad por encima de la configuración del servidor estándar, agregando servidores adicionales a la configuración.

1.2.2 IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Extended Data Retention

El Servicio de Cloud ofrece al Cliente la opción de retener los datos cargados (incluyendo Facturas EDI e imágenes de papel) por IBM para el plazo inicial de treinta y seis meses ("Plazo Inicial") del SaaS. Si este servicio no se compra, IBM sólo puede retener los datos durante un año y se reserva el derecho a purgar los datos del sistema. El Servicio de Cloud también ofrece al Cliente la opción de retener los datos cargados (incluyendo Facturas EDI e imágenes de papel) por IBM, en el caso de que el Cliente no renueve el Servicio de Cloud IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery. Si el Cliente resuelve el Servicio de Cloud IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery al final del Plazo Inicial, el Cliente puede optar por entrar en un acuerdo con IBM para 1) transferir los datos facturados de nuevo al Cliente al expirar el Plazo Inicial o 2) conservar los datos del Cliente SaaS IBM Rivermine TEMEDR que existe al expirar el Plazo Inicial mediante la compra de IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Extended Data Retention para un máximo de siete (7) años adicionales.

1.2.3 IBM Emptoris Managed Cloud Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator ofrece las funciones siguientes:

- el sistema de correlaciones dinámicas dirige las solicitudes del usuario para un contenido de aplicaciones seguras a un servidor óptimo;
- la tecnología de optimización de rutas identifica la vía de acceso óptima hasta la infraestructura original para recuperar el contenido de la aplicación dinámica;
- un protocolo de transporte optimiza la transparencia de las comunicaciones entre el servidor y el origen; y
- el servidor recupera el contenido de la aplicación solicitada y lo devuelve al usuario a través de conexiones optimizadas seguras.

1.2.4 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection

IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud proporciona una conexión cifrada de sitio a sitio entre el punto final de la red y el punto final de alojamiento de SaaS Emptoris. Todo el tráfico que fluye entre estos dos dispositivos se cifra de manera segura. Los datos se cifran en el punto de envío y se descifran en el punto de recepción utilizando los métodos y claves de cifrado estándar del sector.

1.2.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database

IBM Emptoris Strategic Supply Management Delivery Encrypted Database on Cloud ofrece cifrado de los datos almacenados del Cliente en una instancia de BD dedicada mediante el uso de una clave de cifrado para el siguiente Servicio de Cloud, si se especifican en el Documento de Pedido:

- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

Las claves de cifrado son claves almacenadas en un lugar seguro de claves y cada instancia de BD requiere claves exclusivas dedicadas. Ninguna de las claves se comparte aunque las instancias de BD estén contenidas en hardware compartido. IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud e IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud no almacenan archivos adjuntos en la BD y por lo tanto no se cifrarán los datos de los archivos adjuntos.

2. Descripción de las Medidas de 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 alojamiento. Se prohíbe el uso de Wi-Fi dentro de los centros de datos de IBM que dan soporte a este Servicio de Cloud.

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 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.

2.6 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 contrata a terceros para que realicen 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.

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 el Documento de Pedido. El Cliente comprende que el SLA no constituye ninguna garantía.

3.1 Definiciones

- a. "Crédito de Disponibilidad" es la compensación que IBM proporcionará para una Reclamación validada. El Crédito de Disponibilidad se aplicará en forma de crédito o de descuento para una factura futura de cargos de suscripción para el Servicio de Cloud.
- b. "Reclamación" es una reclamación enviada por el Cliente a IBM respecto a que un SLA no ha sido satisfecho durante un Mes Contratado.
- c. "Mes Contratado" indica cada mes completo durante el plazo, medido desde las 12:00 a.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del primer día del mes a las 11:59 p.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del último día del mes.
- d. "Tiempo de inactividad" es un período de tiempo durante el que el proceso de los sistemas de producción para el Servicio de Cloud se ha detenido y los usuarios del Cliente no pueden utilizar todos los aspectos del Servicio de Cloud para los que tiene permisos. El Tiempo de inactividad no incluye el período de tiempo en que el Servicio de Cloud deja de estar disponible como consecuencia de:
 - (1) Una parada de mantenimiento planificada o anunciada;
 - (2) Sucesos o causas que queden fuera del control de IBM (por ejemplo, desastres naturales, interrupciones de Internet, mantenimiento de emergencia, etc.);
 - (3) Problemas con aplicaciones, equipos o datos del Cliente o de terceros;
 - (4) La no observancia del Cliente de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder al Servicio de Cloud; o
 - (5) La conformidad de IBM con cualquier diseño, especificación o instrucción proporcionada por el Cliente a IBM o por un tercero a IBM en representación del Cliente.
 - (6) Un error en los certificados o un URL de Internet proporcionado por el Cliente.
- e. "Suceso" es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un Nivel de Servicio.
- f. "Nivel de Servicio" es el estándar definido más adelante según el cual IBM mide el nivel de servicio que proporciona en este SLA.

3.2 Créditos de disponibilidad

- a. Para enviar una Reclamación, el Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 (según se define a continuación, en el apartado Soporte Técnico) para cada Suceso en el servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia del Suceso que ha afectado al uso del Servicio de Cloud. El Cliente debe proporcionar toda la información necesaria acerca del Suceso y asistir razonablemente a IBM en el diagnóstico y la resolución del Suceso.
- b. El Cliente debe enviar la Reclamación para un Crédito de Disponibilidad a más tardar tres (3) días laborables después del último día del Mes Contratado que es objeto de la Reclamación.
- c. Los Créditos de disponibilidad se basarán en la duración del Tiempo de Inactividad medido desde el primer momento en que le impactó el Tiempo de Inactividad. Para cada Reclamación válida, IBM aplicará el Crédito de Disponibilidad aplicable más alto en función del Nivel de Servicio alcanzado durante cada Mes Contratado, como se muestra en la tabla siguiente. IBM no será responsable de múltiples Créditos de disponibilidad para el mismo Suceso en el mismo Mes Contratado.
- d. Los Créditos de disponibilidad totales concedidos en relación con cualquier Mes contratado no deberán superar, bajo ninguna circunstancia, el 10 por ciento (10%) de una doceava parte (1/12) del cargo anual pagado por el Cliente a IBM para el Servicio de Cloud.

- e. Los Créditos de Disponibilidad se basan únicamente en el coste/costo del Servicio de Cloud específico y no incluyen el coste/costo de otros elementos como tasas de soporte y licencia de software, implementación de servicios de laboratorio, costes de soporte anual o tasas de actualización, u ofertas de otros Servicios de Cloud, ya que estos aspectos no forman parte del coste/costo del Servicio de Cloud.

3.3 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un Mes Contratado:

Disponibilidad durante un Mes Contratado	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado que está sujeto a una Reclamación)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: (a) el número total de minutos en un Mes Contratado, menos (b) el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un Mes Contratado, dividido por (c) el número total de minutos en un Mes Contratado.

Ejemplo: 500 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un Mes Contratado

<p>43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días</p> <p>- 500 minutos de Tiempo de Inactividad</p> <p>- 200 minutos de Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado</p> <p style="text-align: center;">= 42.500 minutos</p> <hr style="width: 50%; margin-left: 0;"/> <p style="text-align: center;">43.200 minutos en total</p> <p>- 200 minutos de Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado</p> <p style="text-align: center;">= 43.000 minutos</p>	<p>= 2% Crédito de Disponibilidad para el 98,8% de Nivel de Servicio alcanzado</p>
---	--

3.4 Información Adicional acerca de este SLA

Este SLA se pone a disposición únicamente de los Clientes de IBM y no se aplica a las reclamaciones realizadas por los usuarios, los participantes y los invitados permitidos del Servicio de Cloud del Cliente, ni a ningún servicio beta o de prueba que proporcione IBM. El SLA únicamente se aplica a los Servicios de Cloud que están en uso de producción. No se aplica a entornos que no son de producción. El SLA no se aplica si el Cliente ha superado el número de Usuarios Simultáneos para los que el sistema ha sido configurado como se define en el apartado 7.9 a continuación. Si el Cliente ha incumplido alguna obligación material bajo el contrato del Cliente para el Servicio de Cloud, incluyendo, sin limitarse a ello, el incumplimiento de alguna obligación de pago, el Cliente no podrá realizar una reclamación bajo este SLA.

4. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

4.1 Métricas de Cargo

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

- a. Conexión es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Conexión es un enlace o asociación de una BD, aplicación, servidor o cualquier otro tipo de dispositivo al Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Conexiones establecidas o realizadas al Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente o el Documento Transaccional del Cliente.

- b. Instancia es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia del Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente o en el Documento Transaccional.

4.2 Cargos y Facturación

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

4.3 Cargos de Configuración

Los cargos de configuración se especificarán en un Documento de Pedido.

4.4 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 Servicio de Cloud está disponible.

5. Opciones de Vigencia y Renovación

5.1 Vigencia

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 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 Servicio de Cloud 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.

5.2 Opciones de Renovación del Plazo de los Servicios de Cloud

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

5.2.1 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 Servicio de Cloud 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).

5.2.2 Facturación Continua

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

5.2.3 Renovación Necesaria

Si el Documento de Pedido indica que el tipo de renovación del Cliente es "resolver", el Servicio de Cloud se resolverá al final de la vigencia y el acceso del Cliente al Servicio de Cloud se eliminará. Para seguir utilizando el Servicio de Cloud 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.

6. 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 y

por tanto se rigen por esta Descripción de Servicios. 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, números de teléfono, sistemas de informes de problemas en línea, 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
1	<p>Los problemas con Impacto de negocio crítico/caída del servicio son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No se puede utilizar el producto ni continuar trabajando de forma razonable con el producto en un entorno de producción. ● Se ha vulnerado la seguridad del producto. ● Se están produciendo daños en los datos. ● El proveedor y el comprador no pueden presentar ofertas (a través de la IU y a través de la importación). ● Ningún usuario puede crear contratos, abrir un idioma de contrato, aprobar ni ejecutar contratos. ● El canal de cuentas por pagar y del libro mayor del Cliente no genera archivos ni los resultados esperados, lo cual afecta a la capacidad para pagar facturas sin una solución alternativa.
2	<p>Los problemas con Impacto de negocio significativo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Los componentes críticos del producto no funcionan correctamente. ● El comportamiento ha creado un impacto negativo significativo en la productividad. ● Los usuarios no reciben las invitaciones a eventos. ● Las reglas y los flujos de trabajo de aprobación de contratos no funcionan correctamente. ● Los pedidos no se transmiten correctamente a los proveedores. ● El lector de facturas no está operativo. ● El flujo de trabajo de aprobación de facturas no funciona según se ha diseñado. ● Las facturas no se están asignando según se ha diseñado.
3	<p>Los problemas con Impacto de negocio menor son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Los componentes del producto no funcionan correctamente aunque hay disponible una solución alternativa. ● Una característica no esencial no está disponible y no hay solución alternativa. ● No se pueden adjuntar documentos a los elementos del evento. ● Formato incorrecto de la plantilla de notificación. ● Características no críticas del software están generando resultados inesperados.
4	<p>Los problemas con Impacto de negocio mínimo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud de información sobre el producto ● Clarificación de la documentación del producto ● Cómo exportar un suceso ● Cómo planificar un trabajo de creación de informes

7. Información Adicional

7.1 Ubicaciones con Ventajas Derivadas

Cuando sea aplicable, los tributos se realizan en las ubicaciones que el Cliente identifica como receptoras de los Servicios de Cloud. IBM aplicará los tributos en base a las direcciones de facturación enumeradas a la hora de solicitar un Servicio de Cloud 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.

7.2 Ausencia de Información Personal relativa a la Salud

El Servicio de Cloud 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.

7.3 Recopilación de Datos

El Cliente reconoce y acepta que IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte del Servicio de Cloud, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas) 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 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 donde 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.

7.4 Usuarios Invitados

El Cliente puede autorizar a los partners comerciales o a otras partes terceras el acceso al Servicio de Cloud e intercambiar datos con el propio Cliente o para utilizar el Servicio de Cloud en nombre del Cliente ("Usuario Invitado"). El Cliente es responsable de sus propios Usuarios Invitados, incluyendo a título enunciativo y no limitativo a) las reclamaciones realizadas por los Usuarios Invitados en relación con Servicio de Cloud; b) los cargos contraídos por el Usuario Invitado; o c) cualquier uso incorrecto de Servicio de Cloud por parte de los Usuarios Invitados.

7.5 Programas de IBM Asociados

Los servicios de IBM Emptoris Managed Cloud Delivery no incluyen la suscripción y el soporte para el programa de IBM asociado. El Cliente manifiesta que el Cliente ha adquirido (1) los derechos de titularidad de licencia y (2) la suscripción y soporte necesarios para el programa de IBM asociado. Durante el período de suscripción del Servicio de Cloud, para recibir la suscripción y el soporte para los programas de IBM, el Cliente deberá mantener actualizados la suscripción y el soporte para los programas de IBM. Durante la vigencia de este acuerdo, cada Instancia del Servicio de Cloud se especifica en el Documento de Pedido sólo podrá utilizar versiones de Programas IBM compatibles, definidos en el documento IBM Support Lifecycle como con soporte estándar vigente en la actualidad.

7.6 Retorno del Contenido

Antes de la resolución del Servicio de Cloud, el Cliente puede utilizar cualquiera de las características de notificación o exportación del Servicio de Cloud para extraer datos. Tras la recepción de una solicitud por parte del Cliente dentro del plazo de 30 días tras la resolución del Servicio de Cloud, IBM proporcionará una copia electrónica del contenido del Cliente en formato de aplicación nativa.

7.7 Tiempo de inactividad

La ventana de mantenimiento planificado para el Servicio de Cloud es el sábado, 4 p.m. GMT – 4 a.m. GMT. Durante este plazo, el Servicio de Cloud puede estar o no disponible en función del tipo de mantenimiento planificado. El tiempo de inactividad durante esta ventana no se incluye en el cálculo de crédito de ningún SLA. IBM se reserva el derecho a tener tiempo de inactividad no planificado para casos de emergencia. IBM realizará todos los esfuerzos posibles para comunicar el tiempo de inactividad no planificado al Cliente dentro de un plazo razonable a través de un Asesor de Servicio al Cliente.

7.8 Certificados Proporcionados por el Cliente

El Servicio de Cloud se configurará para utilizar un URL de Internet proporcionado por IBM a menos que el Cliente solicite específicamente utilizar su propio URL de Internet. Si el Cliente decide utilizar su propio URL de Internet para el Servicio de Cloud, el Cliente asumirá toda la responsabilidad, el mantenimiento y los costes de la renovación del URL y cualquier certificado necesario. El Cliente debe proporcionar todos los certificados y la información de configuración que sean necesarios a IBM antes de completarse el suministro del Servicio de Cloud.

7.9 Recuperación de desastres

Todas las funciones fundamentales para el funcionamiento del Servicio de Cloud tienen y tendrán planes de Recuperación de Desastres (DR) durante la vigencia de este Servicio de Cloud. Estos planes formales están documentados y se revalidan una vez al año (como mínimo).

IBM Disaster Recovery proporciona al Cliente prestaciones de recuperación a una instalación de recuperación de desastres para la Instancia de Producción del Cliente. IBM realizará la Recuperación de Desastres utilizando esfuerzos comercialmente razonables para restaurar el Servicio del Cliente dentro de un Objetivo de Tiempo de Recuperación de 72 horas y con un Objetivo de Punto de Recuperación de 24 horas para las Instancias de Producción.

7.10 Retención de Copia de Seguridad

IBM retendrá una copia de seguridad de los datos del Cliente durante un periodo máximo de 90 días. Cloud únicamente mantiene copias de seguridad para la Recuperación de Desastres u otras acciones destinadas a restaurar el Servicio y no con la finalidad de utilizarlas para recuperar datos suprimidos en el Servicio de Cloud por parte del Cliente. El Cliente es responsable de configurar la seguridad del Servicio de Cloud para prohibir que los usuarios individuales supriman datos y reconoce y acepta que una vez suprimidos los datos, IBM no puede recuperar los datos suprimidos.

7.11 Restricciones para IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

La infraestructura para la oferta IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery se ha configurado para dar soporte a los aspectos siguientes:

- 300 Usuarios Simultáneos que ejecuten eventos de encuestas de compradores, RFP, RFI, RFQ, o
- 270 Usuarios Simultáneos que ejecuten subastas inversas y directas en inglés, o
- 60 Usuarios Simultáneos que ejecuten subastas inversas o directas en holandés o japonés.

Se definen como Usuarios Simultáneos los usuarios que han iniciado sesión en el sistema y están activos al mismo tiempo. El sistema puede configurarse para procesar un volumen adicional de Usuarios Simultáneos, dependiendo de varios factores. Pueden requerirse recursos adicionales de infraestructura para dar soporte a volúmenes de uso de mayor tamaño.

Si el Cliente utiliza la funcionalidad del Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE), donde el sistema de abastecimiento transmite datos al sitio Tenders Electronic Daily (TED), el Cliente es responsable de solicitar el registro al DOUE y pasar la prueba GAMMA. La transmisión de datos es exclusivamente entre el Cliente y este sitio tercero. IBM no ofrece ninguna garantía ni manifestación sobre los servicios o sitios de terceros, y no se responsabilizará de ellos.