

Descripción del Cloud Service de IBM

IBM Multi-Enterprise Relationship Management

Lo siguiente es la Descripción de Servicio de su Pedido:

1. Cloud Service

Esta oferta de Cloud Service, incluyendo la oferta básica y los servicios opcionales disponibles, se describe a continuación y se especifica en un Documento de Pedido. A los efectos de este Cloud Service, el Documento de Pedido consistirá en el Presupuesto que se presenta y el Documento de Titularidad (POE) que el Cliente recibirá confirmando la fecha de inicio y final para la vigencia de los Cloud Services, así como el inicio de la facturación.

1.1 IBM Multi-Enterprise Relationship Management

IBM Multi-Enterprise Relationship Management proporciona al Cliente herramientas para organizar la comunidad de partners; procesos eficaces, distribuidos y de autoservicio; y visibilidad y monitorización de las implicaciones de los partners. El Cliente puede autorizar a los partners comerciales o a otras partes terceras el acceso al Cloud Service e intercambiar datos con el propio Cliente o para utilizar el Cloud Service en nombre del Cliente ("Usuario Invitado"). A través de un navegador Internet compatible, el Cloud Service proporciona a estos Usuarios Invitados la capacidad de ver y participar en actividades dirigidas por el Cliente para dar soporte a las implicaciones de los partners con el Cliente. El Cloud Service proporciona a los Usuarios Invitados del Cliente visibilidad de la información, el software y los datos que el Cliente o cualquier usuario autorizado por el Cliente crea, proporciona, carga o transfiere. Específicamente, el Cloud Service incluye:

- a. **Gestión de Partners:** se proporciona al Cliente y permite que el Cliente incluya a los partners en el Cloud Service a través de invitaciones que se envían a los partners y les permiten registrarse a la instancia del Cloud Service del Cliente. También se ofrece al Cliente una visualización específica del partner, que permite ver los detalles de cada partner, lo cual incluye organización, contactos del administrador del partner, contactos del usuario del partner, atributos asignados a cada partner y el estado de cada una de las actividades que se han asignado al partner.
- b. **Gestión de Usuarios:** se proporciona al administrador del Cliente para añadir otros usuarios, y al administrador del Partner para añadir usuarios dentro de la organización del Partner, al Cloud Service a través de invitaciones a usuarios que quedarán bajo las jerarquías respectivas del Cliente.
- c. **Implicación a través de Actividades:** conforma una interfaz de autoayuda para la creación, la ejecución y la monitorización de actividades. Durante la fase de definición de la actividad, el Cliente puede establecer flujos de trabajo para implicar a los partners en actividades distribuidas a través de la creación de actividades mediante el diseñador de actividades.
- d. **Diseñador de Actividades:** proporcionado para ayudar en la fase de definición de actividades para ayudar al Cliente a crear su propio conjunto de actividades para los partners en base a las necesidades empresariales específicas. El diseñador de actividades proporciona una representación visual gráfica, interactiva, del flujo de trabajo y la interfaz de usuario que se presentarán al partner. El diseñador de actividades consta de los componentes siguientes:
 - Diseñador de flujos de tarea: para definir el flujo de las tareas.
 - Diseñador de flujos de diálogo: para definir el flujo del diálogo para una tarea específica.
 - Diseñador de aspectos de diálogo: para definir el diálogo que se presentará a un partner.
- e. **Atributos del Partner:** pueden crearse y asignarse a los partners para ayudarles a organizar y segmentar sus bases. Los partners pueden organizarse en grupos mediante criterios específicos del Cliente: sectores, dimensión del partner, productos, zonas geográficas, capacidades técnicas, etc. Los atributos del partner también se utilizan a la hora de implantar una actividad para ayudar al Cliente a identificar a los partners para tener en cuenta como posibles invitados a participar.
- f. **Implantación de Actividades:** utilizada por el Cliente para introducir una actividad nueva a los partners. Esta función de implantación de actividades permite al Cliente establecer un nombre para

la actividad, seleccionar un grupo de partners que participarán en la actividad, determinar la duración de la actividad y establecer puntos de control con el partner en base al progreso de una actividad.

- g. **Interfaz de Partners:** permite la participación de los partners en una actividad a través de una interfaz de autoservicio. Esta interfaz de autoservicio permite a los partners que el Cliente ha seleccionado para participar en una actividad, y que han sido notificados acerca de una nueva actividad, participar siguiendo los pasos señalados por el Cliente durante la fase de definición de la actividad.
- h. **Monitorización de Actividades:** permite al Cliente monitorizar el progreso de una actividad a través de una pantalla que ofrece un resumen de los progresos de cada uno de los partners, de forma colectiva. El Cliente puede ver el éxito, las demoras y los fallos en el flujo de trabajo de sus partners, de forma colectiva. El Cliente puede obtener una mejor perspectiva de los avances de los partners mediante la visualización de los pasos que el partner ha completado y de los que quedan por completar, en tiempo real. El partner tiene a su disposición la misma visión del progreso de una actividad que el Cliente.
- i. **Aprobación de Actividades:** disponible para el Cliente, permite revisar los pasos de una actividad en la cual el Cliente ha especificado que se debe proporcionar una aprobación antes de pasar a los pasos siguientes de una actividad.
- j. **Infraestructura Flexible y Segura:** incluye un componente de integración de API REST para que el Cliente pueda integrar los sistemas de registros, así como otros servicios y aplicaciones en IBM MRM. Las API pueden añadirse en distintos puntos dentro de una actividad. IBM MRM incluye una opción de configuración de API como parte de este diseñador de actividades.
- k. **Uso Compartido de Archivos:** disponible para que el Cliente y los partners del Cliente carguen y compartan archivos como soporte a la conclusión de las actividades. El Cliente también podrá cargar archivos de imágenes que se pueden utilizar como soporte a la personalización de la instancia del Cloud Service, así como para su uso con el diseñador de actividades. El Cliente y los partners del Cliente estarán limitados a una capacidad de archivado colectiva de 750 GB.
- l. **Pruebas y Mejoras:** concede a IBM la opción de (a) compilar y analizar datos de resumen, agregados y anónimos relacionados con el uso del Cloud Service por parte del Cliente, (b) preparar informes, estudios, análisis y otros productos de trabajo derivados de la compilación y del análisis (lo que conjuntamente se conoce como "Datos Compilados"), y (c) copiar datos en un servidor que no sea de producción dentro del entorno del Cloud Service con la finalidad exclusiva de probar y mejorar la calidad de los productos IBM durante un máximo de 180 días. IBM conserva los derechos de propiedad sobre los Datos Compilados.

1.2 Servicios Opcionales

- a. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On:** oferta que proporciona al Cliente un nivel adicional de segregación de datos con procesamiento exclusivo de aplicaciones y BD y separación por LAN virtuales.
- b. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year:** oferta que proporciona al Cliente la opción de conservar sus propios datos durante un período de tiempo prolongado, predeterminado. El período de tiempo durante el cual se conservarán los datos puede adquirirse en incrementos de un año. El tiempo total de retención de datos ampliado será determinado por el número de Instancias de este servicio opcional que se adquieran según lo establecido en el Documento de Pedido del Cliente.

2. Descripción de la Seguridad

2.1 Políticas de Seguridad

IBM mantiene las políticas de privacidad y seguridad que comunica a los empleados de IBM. IBM requiere una formación en privacidad y seguridad al personal que ofrece soporte en los centros de datos de IBM. Disponemos de un equipo de seguridad de la información. Las políticas de seguridad y los estándares de IBM se revisan y se evalúan anualmente. Las incidencias de seguridad de IBM se gestionan de acuerdo con un procedimiento completo de respuestas ante incidencias.

2.2 Control de Acceso

El acceso a los datos del Cliente, si se requiere, sólo está permitido a representantes de soporte de IBM autorizados de acuerdo con los principios de segregación de tareas. El personal de IBM utiliza una

autenticación de dos factores a un host de gestión intermedio "gateway". Todas las conexiones son canales cifrados al acceder a los datos del Cliente. Se registran todos los accesos a los datos del Cliente y la transferencia de datos hacia o desde el entorno de hosting. Se prohíbe el uso de Wi-Fi dentro de los centros de datos de IBM que dan soporte a este Cloud Service.

2.3 Integridad y Disponibilidad del Servicio

Las modificaciones del sistema operativo y el software de aplicaciones se rigen por el proceso de gestión de cambios de IBM. Los cambios de las reglas de firewall también se rigen por el proceso de gestión de cambios y los revisa el personal de seguridad de IBM antes de la implementación. IBM supervisa 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 realiza auditorías bajo la norma SSAE 16 del sector (o alguna norma equivalente del Cliente) 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 Cloud Service. 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 Cloud Service.

- b. "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.
- c. "Reclamación" es una reclamación enviada a IBM de acuerdo con este SLA referente a un Nivel de Servicio no satisfecho durante un Mes Contratado.
- d. "Tiempo de inactividad" es un periodo de tiempo durante el que el proceso de los sistemas de producción para el Cloud Service se ha detenido y los usuarios del Cliente no pueden utilizar todos los aspectos del Cloud Service para los que tiene permisos. El Tiempo de inactividad no incluye el periodo de tiempo en que el Cloud Service 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 Cloud Service; 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.
- 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 Cloud Service. 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 Cloud Service.

3.3 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Cloud Service 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 - 500 minutos de Tiempo de inactividad = 42.700 minutos</p> <hr/>	<p>= 5 % de Crédito de Disponibilidad para 98,8 % de disponibilidad durante el Mes Contratado</p>
<p>43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días</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 invitados, los participantes y los invitados permitidos del Servicio del Cliente, ni a ningún servicio beta o de prueba que proporcione IBM. El SLA únicamente se aplica a los Cloud Services que están en uso de producción. No se aplica a entornos que no son de producción, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, entornos de prueba, recuperación tras desastre, control de calidad o desarrollo.

4. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

4.1 Métricas de Cargo

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

- a. ID de Entidad es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Cloud Service. Un ID de Entidad es un identificador exclusivo, al que se puede hacer referencia en el entorno del Cloud Service 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 Cloud Service. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de ID de Entidad contenidos en el Cloud Service durante el período de medida especificado en el Documento de Pedido del Cliente.
Para IBM Multi-Enterprise Relationship Management, el ID de Entidad es un identificador exclusivo para una entidad comercial, independientemente de la estructura organizativa de dicha entidad comercial.
- b. Instancia es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Cloud Service. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Cloud Service. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia del Cloud Service disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el Documento de Pedido.

4.2 Cargos y Facturación

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

4.3 Cargo Mensual Parcial

El cargo mensual parcial es una tarifa diaria prorrateada. El cargo mensual parcial se calcula según los días que faltan del mes parcial a partir de la fecha en que IBM notifica al Cliente que su acceso a la oferta de Cloud Service está disponible.

4.4 Cargo por Uso en Exceso

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

5. Opciones de Vigencia y Renovación

5.1 Vigencia

La vigencia del Cloud Service empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Cloud Service, según se describe en el Documento de Pedido. La parte del Documento de Titularidad (POE) del Documento de Pedido confirmará la fecha exacta de inicio y finalización de la vigencia. El Cliente podrá incrementar su nivel de uso del Cloud Service durante el plazo poniéndose en contacto con IBM o con su propio Business Partner de IBM. Confirmaremos el nivel de uso incrementado en un Documento de Pedido.

5.2 Opciones de Renovación del Plazo de los Cloud Services

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

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 Cloud Service mediante solicitud por escrito, con una antelación mínima de noventa (90) días antes de la fecha de expiración del plazo establecida en el Documento de Pedido. Si IBM o el Business Partner de IBM no recibe dicho aviso de resolución antes de la fecha de expiración, el plazo que venza se renovará automáticamente por el plazo de un año o por la misma duración que el plazo original establecido en el Documento de Titularidad (POE).

5.2.2 Facturación Continua

Si el Documento de Pedido indica que la facturación del Cliente es continua, el Cliente seguirá teniendo acceso al Cloud Service una vez finalizada la vigencia y se le facturará por el uso del Cloud Service de forma continuada. Para dejar de utilizar el Cloud Service y detener el proceso de facturación continua, el Cliente deberá proporcionar a IBM o a su propio Business Partner de IBM un aviso de solicitud de cancelación del Cloud Service del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días. Una vez que el Cliente haya cancelado el acceso, se facturarán al Cliente los cargos de acceso correspondientes al mes en el que se llevó a cabo la cancelación.

5.2.3 Renovación Necesaria

Si el Documento de Pedido indica que el tipo de renovación del Cliente es "resolver", el Cloud Service se resolverá al final del plazo y el acceso del Cliente al Cloud Service se eliminará. Para seguir utilizando el Cloud Service más allá de la fecha de finalización, el Cliente deberá realizar un pedido al representante de ventas de IBM del Cliente o al Business Partner de IBM para adquirir un nuevo plazo de suscripción.

6. Soporte Técnico

El Soporte Técnico para Cloud Service está disponible durante el Período de Suscripción.

El horario habitual de atención de soporte por teléfono y correo electrónico es el siguiente:

De 8:00 a 20:00 Hora de la Costa Este de EE.UU. (EST), de lunes a viernes

Soporte fuera del horario laboral:

El Soporte fuera del horario laboral (fuera del horario normal de funcionamiento establecido anteriormente) sólo está disponible para los problemas de Severidad 1 en días laborables, fines de semana y durante las vacaciones.

Línea de Atención Telefónica de Soporte: 1-855-646-5629

Correo electrónico: mrm@us.ibm.com

Portal web de soporte: <https://support.ibmcloud.com>

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 pasarse 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

7. Conformidad con Safe Harbor

IBM no ha determinado la conformidad de este Cloud Service con las infraestructuras de puerto seguro (Safe Harbor Framework) de EE.UU. / Suiza.

8. Información Adicional

El uso satisfactorio del Cloud Service por parte del Cliente dependerá de la colaboración del Cliente en la verificación de que los partners comerciales del Cliente llevan a cabo lo siguiente:

- a. Implementar la conectividad entre el Cliente e IBM y trabajar con IBM durante la prueba de conectividad conjunta entre el Cliente e IBM;
- b. Garantizar la seguridad adecuada de las respectivas aplicaciones del Cliente, el hardware (incluyendo la instalación y el mantenimiento de los firewalls adecuados para evitar el acceso no autorizado), buzones y la transmisión y monitorización de los buzones y las transmisiones;
- c. Inspeccionar la integridad y la precisión de los datos y garantizar que existen protecciones adecuadas activadas para identificar errores de datos, procesamiento y transmisión;
- d. Notificar con rapidez a IBM cualquier anomalía o error de traducción, transmisiones defectuosas, anomalías de envío o recepción de transmisiones, o imposibilidad de acceso a cualquier Buzón;
- e. Establecer los parámetros de procesamiento de datos y los parámetros de transmisiones aplicables;
- f. Mantener la compatibilidad suficiente de los datos, archivos y otros materiales para permitir a IBM recuperar todos los datos, archivos y otros materiales (tales como archivos de tarjeta, archivos de cinta, archivos del disco y salidas de impresora) necesarios para volver a prestar cualquier servicio proporcionado por el Cloud Service; y
- g. Mantener la continuidad empresarial y comunicar las expectativas de la comunidad de partners comerciales, en relación con los períodos de prueba, las migraciones y conversiones de y para SaaS Cloud.
- h. Puede que a los Usuarios Invitados del Cliente se les exija ejecutar un acuerdo en línea proporcionado por IBM para poder acceder al Cloud Service 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 Cloud Service, b) los cargos contraídos por el Usuario Invitado, o c) cualquier uso incorrecto del Cloud Service por parte de los Usuarios Invitados.

8.1 Ubicaciones con Ventajas Derivadas

Cuando sea aplicable, los tributos se realizan en las ubicaciones que el Cliente identifica como receptoras de los Cloud Services. IBM aplicará los tributos en base a las direcciones de facturación enumeradas a la hora de solicitar un Cloud Service como ubicación del beneficiario principal, a menos que el Cliente proporcione información adicional a IBM. El Cliente es responsable de mantener esta información actualizada y de comunicar cualquier cambio a IBM.

8.2 Recopilación de Datos

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