

IBM Partner Engagement Manager

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

IBM Partner Engagement Manager proporciona al Cliente acceso a herramientas para organizar la comunidad de partners del Cliente. Los Clientes podrán autorizar a los socios comerciales del Cliente u otros terceros el acceso al Servicio de Cloud para intercambiar datos con el Cliente o a utilizar el Servicio de Cloud en representación del Cliente como usuario invitado ("Usuario Invitado"). Se proporciona a un Usuario Invitado la capacidad de ver y participar en actividades bajo la dirección del Cliente para dar soporte a la implicación de los partners con un Cliente y para obtener visibilidad de la información, el software y los datos que el Cliente o cualquier usuario autorizado por el Cliente crea, proporciona, carga o transfiere. El Servicio IBM Partner Engagement Manager puede implementarse en un cloud público o en un cloud dedicado. Además, el Cliente puede optar por utilizar la Característica Local del Servicio Partner Engagement Manager para mantener algunos aspectos de sus datos, así como algunos aspectos del servicio correspondiente que opera en los datos, detrás del firewall. El Servicio de Cloud incluye:

- a. gestión de partners que permite que el Cliente incluya a los partners del Cliente en el Servicio de Cloud a través de invitaciones que se envían a los partners y les permitan registrarse a la instancia del Servicio de Cloud del Cliente. Una visualización específica del partner permite al Cliente ver los detalles de cada partner, lo cual incluye organización, contactos del administrador, contactos del usuario, atributos asignados a cada partner y el estado de cada una de las actividades que se han asignado a un partner;
- b. gestión de usuarios que permite al administrador del Cliente añadir otros usuarios, permite al administrador del partner añadir usuarios dentro de la organización del partner a través de invitaciones bajo las jerarquías respectivas del Cliente;
- c. uso de la interfaz de partners como interfaz de autoayuda para la creación, la ejecución y la monitorización de actividades. Durante la fase de definición de la actividad, el Cliente puede utilizar el diseñador de actividades para crear un conjunto de actividades para un partner en función de las necesidades empresariales específicas del Cliente y establecer flujos de trabajo para implicar a los partners del Cliente en las actividades distribuidas. 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; y
 - diseñador de aspectos de diálogo: para definir el diálogo que se presentará a un partner;
- d. capacidad de crear y asignar atributos de partner para ayudar a organizar y segmentar la base de un partner. Los partners pueden organizarse en grupos mediante criterios específicos del Cliente: sectores, dimensión, 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;
- e. monitorización de actividades que permite al Cliente monitorizar el progreso de una actividad a través de una interfaz de usuario que ofrece un resumen de los progresos de cada uno de los partners, visualizados de forma colectiva, incluyendo una vista de los éxitos, retrasos y errores en los flujos de trabajo establecidos. El Cliente puede obtener una mejor perspectiva de los avances de los partners mediante la visualización de los pasos que un 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;

- f. aprobación de actividades que permite al Cliente revisar los pasos de una actividad en la cual el Cliente ha especificado que debe proporcionar personalmente una aprobación antes de pasar a los pasos siguientes de una actividad;
- g. infraestructura flexible y segura que incluye un componente de integración de API REST para que el Cliente pueda integrar los sistemas de registros del Cliente, así como otros servicios y aplicaciones, en el Servicio de Cloud. Las API pueden añadirse en distintos puntos dentro de una actividad. El Servicio de Cloud incluye una opción de configuración de API como parte de este diseñador de actividades; y
- h. uso compartido de archivos que permite al Cliente y los partners del Cliente cargar y compartir 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 Cliente del SaaS IBM, así como para su uso con el diseñador de actividades. El SaaS IBM limita la capacidad de archivo colectiva a 750 GB. Si el Cliente utiliza la Característica Local, la capacidad de archivo colectiva del Cliente no se limitará.

El Servicio de Cloud permitirá al Cliente introducir y gestionar contenidos con información que puede ser considerada información personal (IP) en virtud de las leyes de privacidad aplicables, como la información de contacto (nombre, dirección, correo electrónico, número de teléfono). 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.

1.1 Complementos del Servicio de Cloud

El Servicio de Cloud no incluye lo siguiente:

- a. sitios web de un tercero enlazados con el Servicio de Cloud o accesibles por éste, a través de los cuales un Cliente o un Usuario del Servicio de Cloud transmita Contenido al sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con Servicio de Cloud o accesible por éste;
- b. recursos del Cliente requeridos por IBM para prestar el Servicio de Cloud, incluyendo, sin limitarse a, acceso suficiente a los sistemas, información, personal y recursos del Cliente, así como la ejecución de otras responsabilidades del Cliente adicionalmente a los Servicios de Configuración. Dichas responsabilidades del Cliente no supondrán ningún cargo para IBM. IBM no se responsabiliza de los retrasos en la prestación ni de la no prestación de los Servicios de Configuración a causa de retrasos del Cliente a la hora de ejecutar las responsabilidades relacionadas con los Servicios de Configuración;
- c. seguridad del Cliente, ya que el Cliente es responsable de garantizar que cada uno de los Usuarios de Servicio de Cloud proteja la información de identificación y contraseña de su Cuenta y, asimismo, controle quién puede acceder a una cuenta de Usuario de Servicio de Cloud o utilizar el Servicio de Cloud en nombre del Cliente; o
- d. infraestructura del Cliente.

1.2 Servicios Opcionales

1.2.1 IBM Partner Engagement Manager Premium Data Add On

Proporciona al Cliente un nivel adicional de segregación de datos con procesamiento exclusivo de aplicaciones y base de datos, además de separación mediante redes LAN virtuales.

1.2.2 IBM Partner Engagement Manager Additional Data Retention 1 Year

Proporciona al Cliente la opción de conservar sus propios datos durante un período de tiempo prolongado, sobre la base del número de Instancias de retención de un año adquiridas.

1.3 Servicios de Configuración

Para que IBM pueda prestar los Servicios de Mantenimiento y Compromisos de Servicio, el Cliente deberá:

- a. designar una persona de contacto del Cliente a quien se dirigirán todas las comunicaciones relativas al Servicio de Cloud y que deberá:
 - (1) tener la autoridad de actuar en nombre del Cliente en todos los asuntos relacionados con el Servicio de Cloud;
 - (2) servir como interfaz entre IBM y todos los departamentos del Cliente que participen en el Servicio de Cloud;

- (3) participar en las reuniones de estado del proyecto, así como obtener y proporcionar información, datos y decisiones en el plazo de tres (3) días laborables a partir de la solicitud de IBM;
- (4) ayudar a resolver y a escalar los problemas relacionados con el Servicio de Cloud dentro de la organización del Cliente, según sea necesario; y
- (5) proporcionar a IBM acceso a los Servicios de Cloud del Cliente;
- b. proporcionar a IBM acceso a los Servicios de Cloud del Cliente;
- c. proporcionar a IBM acceso remoto para todas las interacciones externas;
- d. cooperar hacia la finalización de las actividades y las tareas del Cliente;
- e. reconocer y aceptar que los servicios están diseñados para soportar un área de negocio implementando el Servicio de Cloud, con un conjunto de requisitos. El Servicio de Cloud puede admitir implementaciones para múltiples áreas de negocio, pero algunas áreas adicionales pueden requerir Compromisos de Servicio adicionales;
- f. proporcionar los requisitos empresariales del Cliente en relación con los Compromisos de Servicio adquiridos;
- g. responsabilizarse del desarrollo y la implementación de planes de prueba, los scripts de prueba correspondientes y los datos asociados;
- h. responsabilizarse del desarrollo de procedimientos empresariales para el usuario final, así como del desarrollo y la prestación de servicios de habilitación para los usuarios finales; y
- i. consultar con IBM antes de contratar a terceros cuyo trabajo pueda afectar la capacidad de IBM de proporcionar los Servicios y responsabilizarse de la gestión y la ejecución de los terceros.

1.3.1 Definiciones de Compromisos de Servicio

- a. **Actividad:** se define como la configuración de un flujo de trabajo dentro del Servicio de Cloud que ejecutarán los Usuarios Invitados del Cliente para llevar a cabo varias tareas.
- b. **Ciclo de Partner:** se define como un intento de incorporación de un Usuario Invitado con un único conjunto de información de contacto.
- c. **Partner Ficticio:** se define como el empleado del Cliente que simula ser un Usuario Invitado externo.
- d. **Implantación:** se define como el proceso a seguir para habilitar el comienzo de una Actividad del Servicio de Cloud que consta de tres partes:
 - la carga de los datos de perfil del partner;
 - la carga de los datos de transmisión del partner; y
 - la ejecución de la función de implantación para la Actividad.
- e. **Campaña:** se define como la ejecución de una Actividad con una o varias Implantaciones.

1.3.2 Compromisos de Servicio

- a. **IBM Partner Engagement Manager Managed Hosted Setup Service Engagement**
IBM prestará servicios de forma remota para configurar el Servicio de Cloud. Estos servicios incluirán las tareas siguientes:
 - (1) Definición y documentación de la solución de alto nivel para incluir:
 - (a) Portal de Partner Engagement Manager ("PEM");
 - (b) Partner Repository ("PR") que incluye Servidor API REST de PR con base de datos DB2 compatible; y
 - (c) Partner Provisioner ("PP") que incluye Servidor API REST de PP y Servidor MQ en Cloud;
 - (2) Integración con los módulos cloud privados o locales desplegados actualmente para incluir:
 - (a) Servidor API REST de B2Bi;
 - (b) Servidor API REST de SSP; y
 - (c) Servidor LDAP;

- (3) Configuración para que los productos anteriores incluyan:
 - (a) identificación y definición de los puertos necesarios;
 - (b) identificación de un único patrocinador, un solo Partner Ficticio y un único usuario de Partner Ficticio; definición de la configuración para la Actividad de Incorporación de Transferencia de Archivos Gestionados SFTP incluida; y
 - (c) asistencia al Cliente en los requisitos de configuración de firewall y la integración del equilibrador de carga con PEM, PR y PP basado en SaaS con las aplicaciones B2Bi, SSP y LDAP desplegadas localmente;
- (4) Ayuda en el desarrollo del plan de pruebas proporcionando casos para pruebas funcionales y no funcionales;
- (5) Asistencia en la integración del Servicio de Cloud con las soluciones del Cliente identificadas previamente para:
 - (a) validar la configuración de topología de TCP/IP para que los protocolos incluyan HTTPS en la integración de API REST y HTTPS en el acceso a PEM basado en navegador;
 - (b) incluir información de configuración para un máximo de (1) patrocinador, un (1) Partner Ficticio y un (1) Usuario de Partner Ficticio; y
 - (c) completar una (1) Actividad predefinida en la que el escenario SFTP sea la Actividad predeterminada y se pueda seleccionar una Actividad alternativa durante el período de diseño;
- (6) Configuración de la dirección IP, el puerto, el ID de usuario y el certificado para el Servicio de Cloud;
- (7) Configuración de la dirección IP, el puerto, el ID de usuario y el certificado para el PR que incluye el Servidor API REST;
- (8) Configuración de la dirección IP, el puerto, el ID de usuario y el certificado para que el Partner Provisioner que incluye el Servidor API REST y MQ JMS On Cloud se integre con:
 - (a) configuración de IBM Sterling File Gateway ("SFG") (automatizada);
 - (b) configuración de IBM Sterling Secure Proxy ("SSP") a través del gestor de configuración (automatizada);
 - (c) configuración de IBM Sterling External Authentication Server ("SEAS") (manual); y
 - (d) configuración de LDAP (manual);
- (9) Realización de las pruebas de unidad para las tareas identificadas en la actividad seleccionada en ambos entornos locales productivos y no productivos;
- (10) Soporte a los recursos del Cliente proporcionando resolución de errores y problemas durante las pruebas de aceptación de usuarios (limitado a cinco días de pruebas); y
- (11) Creación de un documento de definición de la solución del Servicio de Cloud.

b. IBM Partner Engagement Manager Local Feature Setup Service Engagement

IBM prestará servicios de forma remota para configurar la Característica Local del Servicio de Cloud. Estos servicios incluirán las tareas siguientes:

- (1) Definición y documentación de la solución de alto nivel para incluir:
 - (a) PEM;
 - (b) PR que incluye Servidor API REST de PR; y
 - (c) PP que incluye Servidor API REST de PP y Característica Local del Servidor JMS o Servidor MQ incluida;
- (2) Integración con el módulo cloud privado o local desplegado actualmente para incluir:
 - (a) Servidor API REST de B2Bi;
 - (b) Servidor API REST de SSP; y
 - (c) Servidor LDAP;
- (3) Configuración para que los productos anteriores incluyan:
 - (a) requisitos de instalación para el sistema operativo de host;

- (b) requisitos de instalación para el entorno Docker;
 - (c) requisitos de instalación para el sistema de Base de Datos Relacional;
 - (d) identificación y definición de los puertos necesarios;
 - (e) identificación de un único patrocinador, un solo Partner Ficticio y un único usuario de Partner Ficticio;
 - (f) definición de la configuración para la Actividad de Incorporación de Transferencia de Archivos Gestionados SFTP incluida;
 - (g) asistencia al Cliente en los requisitos de configuración de firewall y la integración del equilibrador de carga con las aplicaciones B2Bi, SSP y LDAP desplegadas localmente;
- (4) Ayuda en el desarrollo del plan de pruebas proporcionando casos para pruebas funcionales y no funcionales;
 - (5) Asistencia en la integración del Servicio de Cloud con las soluciones del Cliente identificadas previamente para validar la configuración de la topología de TCP/IP para que los protocolos incluyan:
 - (a) HTTPS para la integración de API REST; y
 - (b) HTTPS para el acceso a PEM basado en navegador con:
 - (i) información de configuración para un máximo de (1) patrocinador, un (1) Partner Ficticio y un (1) Usuario de Partner Ficticio; y
 - (ii) una (1) Actividad incluida en la que el escenario SFTP sea la Actividad predeterminada y se pueda seleccionar una Actividad alternativa durante el período de diseño;
 - (6) Configuración de la dirección IP, el puerto, el ID de usuario y el certificado para Partner Engagement Manager;
 - (7) Configuración de la dirección IP, el puerto, el ID de usuario y el certificado para Partner Repository;
 - (8) Configuración de la dirección IP, el puerto, el ID de usuario y el certificado para la integración de la Característica Local de Partner Provisioner con:
 - (a) configuración de SFG (automatizada);
 - (b) configuración de SSP mediante el Gestor de configuración (automatizada);
 - (c) configuración de SEAS (manual); y configuración de LDAP (manual);
 - (9) Realización de las pruebas de unidad para las tareas identificadas en la actividad seleccionada en ambos entornos productivos y no productivos;
 - (10) Soporte a los recursos del Cliente proporcionando resolución de errores y problemas durante las pruebas de aceptación de usuarios (limitado a cinco días de pruebas); y
 - (11) Creación de un documento de definición de la solución del Servicio de Cloud.
- c. **IBM Partner Engagement Manager Basic Activity Development Service Engagement**
 IBM prestará servicios de forma remota para la implementación de una actividad básica que se usará en el Servicio de Cloud. La Actividad básica incluirá 4 horas destinadas al diseño de la Actividad para un máximo de 9 pantallas con menos de 20 campos, un máximo de 1 pantalla con menos de 50 campos, hasta 10 llamadas de API y hasta 10 personalizaciones de correo electrónico.
 - d. **IBM Partner Engagement Manager Intermediate Activity Development Service Engagement**
 IBM prestará servicios de forma remota para la implementación de una Actividad intermedia que se usará en el Servicio de Cloud. La Actividad intermedia incluirá hasta 20 horas de diseño de la Actividad para un máximo de 20 pantallas con menos de 20 campos, un máximo de 2 pantallas con menos de 50 campos, hasta 16 llamadas de API, hasta 1 tabla dinámica y hasta 20 personalizaciones de correo electrónico.
 - e. **IBM Partner Engagement Manager Advanced Activity Development Service Engagement**
 IBM prestará servicios de forma remota para la implementación de una Actividad avanzada que se usará en el Servicio de Cloud. La Actividad avanzada incluirá hasta 40 horas de diseño de la

Actividad para un máximo de 36 pantallas con menos de 20 campos, un máximo de 4 pantallas con menos de 50 campos, hasta 40 llamadas de API, hasta 2 tablas dinámicas y hasta 34 personalizaciones de correo electrónico.

f. **IBM Partner Engagement Manager Modify An Activity Development Service Engagement**

IBM prestará servicios de forma remota para modificar una Actividad existente para usarla en el Servicio de Cloud. La modificación de una Actividad incluirá 1 hora de diseño de la Actividad para un máximo de 3 pantallas con menos de 20 campos, un máximo de 1 pantalla con menos de 50 campos, hasta 4 llamadas de API y hasta 1 personalización de correo electrónico.

g. **IBM Partner Engagement Manager Campaign Activity Execution Service**

IBM prestará servicios de forma remota para incluir las tareas siguientes:

- (1) Trabajo con el Cliente para la definición del tamaño de campaña y la frecuencia;
- (2) Ejecución de campaña para ciertos Usuarios Invitados identificados, que debe completarse en el plazo del Servicio de Cloud vigente en ese momento o en dos (2) años a partir de la adquisición del servicio, el período que sea inferior;
- (3) Definición del número de implantaciones de la campaña;
- (4) Definición del número de Usuarios Invitados que participarán en el servicio de ejecución de la Actividad de campaña:
 - (a) Cada Usuario Invitado que participa se considera un punto de contacto; y
 - (b) Los Usuarios Invitados que participan en varias ejecuciones de Actividad de campaña se contarán como Usuarios Invitados adicionales por Actividad de campaña;

y

- (5) Notificación al Cliente del número de Usuarios Invitados implantados correctamente y de los detalles de aquellos Usuarios Invitados que no se han implantado correctamente.

h. **IBM Partner Engagement Manager Campaign Rollout Service**

IBM prestará servicios de forma remota para incluir las tareas siguientes:

- (1) Importación de los datos del perfil de partner (suministrados por el Cliente) al PR;
- (2) Importación de los datos de transmisión de partner (suministrados por el Cliente) al PR;
- (3) Implantación de la actividad a los Usuarios Invitados identificados por el Cliente como participantes en la campaña actual;
- (4) IBM se comprometerá a realizar hasta tres (3) esfuerzos de comunicación para cada Ciclo de Partner con el fin de obtener una respuesta a la solicitud de comunidad del Cliente y proporcionará actualizaciones semanales del estado del programa. El Cliente puede proporcionar un máximo de dos (2) conjuntos adicionales de información de contacto para el Usuario Invitado individual que no responda cuando su Ciclo de Partner haya agotado hasta un máximo de un 5% más de conjuntos de información de contacto. (Por ejemplo, en un compromiso de 1000 Usuarios Invitados, IBM no permitirá más de 1050 Ciclos de Partner en un intento de ponerse en contacto con la comunidad de 1000 Usuarios Invitados);
- (5) Si un Usuario Invitado responde a una solicitud de la comunidad del Cliente y busca cumplir con dicha solicitud de la comunidad del Cliente, ese Usuario Invitado no está limitado al número máximo de intentos de comunicación del Ciclo de Partner. Además, si el Cliente se pone en contacto con un Usuario Invitado escalado que no responde, ese Usuario Invitado no se podrá contar como un nuevo Ciclo de Partner. Si este Usuario Invitado vuelve a no responder, se le volverá a escalar al Cliente;
- (6) Notificación al Cliente del número de Usuarios Invitados implantados correctamente y de los detalles de la implementación de Usuarios Invitados que no se ha realizado correctamente;
- (7) El contacto con el Usuario Invitado no consistirá en más de lo siguiente:
 - (a) Notificación por correo electrónico cuando se produce el registro en el Servicio de Cloud;
 - (b) Notificación por correo electrónico cuando se implanta una actividad del Servicio de Cloud;

- (c) Dos (2) alertas por correo electrónico si la actividad no se completa en el período de tiempo definido;
 - (d) Respuesta (o escalada al Cliente) a correos electrónicos enviado por Usuarios Invitados; y
 - (e) Si no existe respuesta tras dos (2) alertas por correo electrónico, se realizará una llamada telefónica al Usuario Invitado.
- (8) Informes:
- (a) Suministro de informes de estado diarios al Cliente mediante correo electrónico o una herramienta automatizada; y
 - (b) Suministro de informes diarios de Usuarios Invitados escalados. Las posibles causas de una escalada se listan a continuación:
 - (i) El Usuario Invitado no responde después de tres (3) intentos de contacto;
 - (ii) La dirección de correo electrónico del Usuario Invitado no es válida;
 - (iii) El Usuario Invitado no puede cumplir la solicitud; y
 - (iv) El Usuario Invitado tiene preguntas relacionadas con la empresa;
- (9) Criterios de Finalización
- (a) El Usuario Invitado se ha incorporado correctamente a través de PP; o
 - (b) El Usuario Invitado al final se ha escalado al Cliente.
- (10) Material para distribuir
- (a) Informe de Resumen de Incorporación
- i. **IBM Partner Engagement Manager Campaign Management Service**
- IBM prestará servicios de forma remota para incluir las tareas siguientes:
- (1) Incorporación del Usuario Invitado con una implantación de la campaña del Servicio de Cloud
 - (2) Criterios de Finalización
 - (a) El Usuario Invitado se ha incorporado correctamente a través de PP; o
 - (b) El Usuario Invitado al final se ha escalado al Cliente

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 <http://www.ibm.com/cloud/data-security> 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 puede utilizarse para procesar contenido que contenga datos personales si el Cliente, como responsable del tratamiento de datos, determina que las medidas de seguridad técnicas y organizativas son apropiadas para los riesgos presentados por el procesamiento y la naturaleza de los datos a proteger. El Cliente reconoce que este Servicio de Cloud no ofrece prestaciones para la protección de datos personales sensibles o datos sujetos a requisitos regulatorios adicionales. El Cliente acepta que IBM no tiene conocimiento de los tipos de datos que se han incluido en el contenido y no puede hacer una evaluación de la idoneidad de los Servicios de Cloud o las protecciones de seguridad que están en vigor.

2.1 Características y Responsabilidades de seguridad

El Servicio de Cloud implementa las características de seguridad siguientes:

El Servicio de Cloud encripta el contenido durante la transmisión de datos fuera de la red de IBM. El Servicio de Cloud no encripta el contenido cuando está en reposo, a la espera de transmitir datos.

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

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 productivos.

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 que existe un impacto empresarial crítico y el Servicio de Cloud no está disponible. 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 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, en función del plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema productivo 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 programado 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 Usuario Invitado o del Cliente; o incidencias de seguridad causadas por el Usuario Invitado o el Cliente, 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 puede superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

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)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	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%. IBM proporcionará una rebaja directamente al Cliente.

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.

3.3 Exclusiones

Cuando el Cliente utiliza la Característica Local, este SLA no se aplica.

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de correo electrónico, foros en línea y un sistema de notificación de problemas online. IBM pondrá a disposición el manual IBM Software as a Service Support Handbook, que proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

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:

- Compromiso es una unidad de medida con la que se pueden obtener servicios. Un Contrato consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Contrato.
- 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 de Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- 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 único para cualquier entidad representada en el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de ID de Entidad notificados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.

Para IBM Partner Engagement Manager, el ID de Entidad es un identificador exclusivo para una entidad comercial, independientemente de la estructura organizativa de dicha entidad comercial. A un ID de Entidad se le puede hacer referencia, en el Servicio, como ID de Cliente, ID de partner, ID de distribuidor, ID de proveedor, ID de EDI, recurso de contacto exclusivo de transmisión para la transferencia de archivos gestionados en el intercambio de archivos de datos o punto final exclusivo de transmisión para la transferencia de archivos gestionados que consta de una dirección IP, un número de puerto y un nombre de directorio de carpetas de archivos designado que representa la autenticación de un ID específico con las credenciales correspondientes.

5.2 Cargos de Configuración

Se facturará un cargo único de configuración, bajo la tarifa establecida en el Documento Transaccional, para cada servicio de configuración solicitado.

Se facturará un cargo de configuración on-demand, si se solicita, bajo la tarifa establecida en el Documento Transaccional, para cada servicio de configuración.

5.3 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.

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 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.

5.5 Verificación

El Cliente: i) mantendrá y facilitará, cuando se le solicite, registros, y resultados generados por las herramientas del sistema, en la medida que sea razonablemente necesario para que IBM y su auditor independiente puedan verificar el cumplimiento por parte del Cliente del presente Acuerdo, y ii) pedirá, a la mayor brevedad, cualesquiera derechos de titularidad requeridos y pagará los cargos adicionales a los precios de IBM en vigor en ese momento y por cualquier otra responsabilidad o cargo que se determinase como resultado de dicha verificación, tal como IBM especifica en la factura. Estas obligaciones en relación con la verificación permanecerán en vigor durante la vigencia del Servicio de Cloud y los dos años siguientes.

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 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.

7. Términos adicionales

7.1 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor a los Servicios de Cloud en un comunicado de marketing o publicitario.

7.2 Responsabilidades del Cliente

El Cliente o los Usuarios Invitados del Cliente son responsables de:

- a. implementar la conectividad entre los sistemas del Cliente y el Servicio de Cloud y cooperar y trabajar con IBM para resolver las pruebas de conectividad conjuntas;
- 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 control 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. definir los parámetros de procesos de datos y los parámetros de las transmisiones.
- f. para todo el repositorio mantenido por el Cliente, mantener la compatibilidad suficiente de los datos y copias de seguridad adecuadas del contenido suficientes para permitir recuperar todos los datos, archivos y otros materiales necesarios para volver a prestar cualquier servicio proporcionado por el Servicio de Cloud;
- g. mantener la continuidad empresarial y comunicar las expectativas de la comunidad de socios comerciales del Cliente, en relación con los períodos de prueba, las migraciones y las conversiones de y para el Servicio de Cloud.

Los Usuarios Invitados del Cliente suscriben un acuerdo en línea que IBM les puede exigir y proporcionar para poder acceder al Servicio de Cloud y utilizarlo. El Cliente es responsable de lo siguiente:

- (1) uso del Servicio de Cloud por parte de los Usuarios Invitados;
 - (2) cualesquiera reclamaciones presentadas por los Usuarios Invitados en relación con dicho uso; y
 - (3) cargos en que incurra un Usuario Invitado;
- h. garantizar que se pone en marcha un proceso de escalada para la gestión eficaz de las escaladas de los Usuarios Invitados desde IBM y resolver la escalada en un plazo de treinta (30) días; y
 - i. proporcionar todos los datos de perfil de partner y los datos de transmisión de partner necesarios para rellenar los diálogos del Servicio de Cloud, configurar SFG y conservarlos en el PR para usos futuros por parte de IBM en el formato de archivo de datos acordado al menos con un (1) día de antelación respecto de la fecha de inicio de cada campaña.

7.3 Característica Local de Partner Engagement Manager

7.3.1 General

IBM Partner Engagement Manager incluye una característica local que permite al Cliente mantener algunos aspectos de sus datos, así como algunos aspectos del servicio correspondiente que opera en los datos, detrás del firewall (la "Característica Local").

7.3.2 Actualizaciones

IBM aportará todas las versiones de las instancias del Cliente del Servicio de Cloud y los servicios relacionados. El Cliente será notificado de todas las nuevas versiones de modo que pueda obtener la nueva versión a través de un registro de Bluemix a través de la cuenta de Bluemix del Cliente. El Cliente tendrá un máximo de ciento veinte (120) días a partir de la notificación de la nueva versión para adoptar la nueva versión detrás del firewall. Cada nueva versión funcionará durante un máximo de 120 días.

Transcurridos 120 días, la versión ya no funcionará y el Cliente deberá adoptar una versión más reciente para continuar utilizando el Servicio de Cloud. Además, después de la terminación del Acuerdo, el Servicio de Cloud dejará de funcionar.

Los aspectos específicos relacionados con las nuevas versiones pueden encontrarse en https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.deploying.doc/t_getstart_local.html, que IBM puede actualizar periódicamente.

7.3.3 Conexión de las Comunicaciones

Partner Engagement Manager validará periódicamente que se mantiene la conexión con el Servicio de Cloud. Si hay un fallo en la conexión que está impidiendo que la Característica Local se comunique con el Servicio de Cloud, IBM puede proporcionar al Cliente un aviso para restablecer la conexión. Si la conexión no se restablece dentro del plazo de siete (7) días naturales, IBM se reserva el derecho a suspender temporalmente o terminar el servicio hasta que pueda restablecerse la conexión.

7.3.4 Requisitos de IBM y del Cliente

El Cliente deberá hacer lo siguiente:

- Proporcionar la infraestructura cloud local en los sistemas del Cliente en conformidad con los requisitos previstos en https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.sys.requirements.doc/c_sw_hw_reqs.html, que IBM puede actualizar periódicamente.
- Permitir a IBM el acceso y el control sobre el ejecutable de Partner Engagement Manager durante la vigencia del Servicio de Cloud.
- El Cliente no modificará ni manipulará la imagen de Partner Engagement Manager de ningún modo.
- Permitir la conectividad de red de IBM Partner Engagement Manager para ponerse en contacto con el componente de licencia/análítica de IBM Partner Engagement Manager en el cloud público.
- Establecer y aceptar las condiciones para establecer una cuenta de IBM Bluemix para tener acceso a las últimas versiones de IBM Partner Engagement Manager.
- Dar soporte al equipo de IBM durante las actividades de resolución de problemas y en curso.

IBM se encargará de:

- Proporcionar una nueva versión al menos cada noventa (90) días.
- Proporcionar al Cliente acceso a una imagen de Docker™ que el Cliente pueda adoptar detrás del firewall.
- Incluir un componente que permitirá al Cliente mantener el esquema de BD de IBM Partner Engagement Manager.

7.3.5 Programas de Soporte

IBM Partner Engagement Manager incluye los Programas de Soporte identificados a continuación. El Cliente está autorizado para utilizar el Programa de Soporte como parte de la Característica Local únicamente para dar soporte al uso por parte del Cliente del Servicio de Cloud bajo este Acuerdo y dentro de los límites de los Documentos de Titularidad. La frase "para dar soporte al uso del Cliente" incluye sólo aquellos usos que son necesarios o que están directamente relacionados con un uso autorizado del Servicio de Cloud o de otro Programa de Soporte. Los Programas de Soporte no deben utilizarse para ningún otro fin. El Cliente no está autorizado para transferir o volver a comercializar los Programas de Soporte por separado del Servicio de Cloud. Un Programa de Soporte puede ir acompañado de condiciones, y estas condiciones, en su caso, se aplican a su uso por parte del Cliente del Programa de Soporte. En caso de conflicto, las condiciones de este documento prevalecerán sobre las condiciones del Programa de Soporte. Cuando el derecho del Cliente para utilizar el Servicio de Cloud vence o termina, el Cliente debe dejar de utilizar, destruir o devolver inmediatamente todas las copias de los Programas de Soporte a IBM. Si el Cliente desea licenciar los Programas de Soporte para cualquier uso que exceda los límites anteriormente señalados, debe ponerse en contacto con un Representante de Ventas de IBM.

Los siguientes son Programas de Soporte proporcionados en la Característica Local:

- IBM SDK, Java Technology Edition V7.1 SR3 FP30
- IBM WebSphere Application Server – Liberty 8.5

7.3.6 Producto Proporcionado por Separado

Las provisiones de este párrafo no se aplicarán en la medida en que se consideren inválidas o inaplicables en virtud de la ley que rige este Acuerdo. Cada uno de los componentes que se enumeran a continuación se considera "Producto Proporcionado por Separado". Los Productos Proporcionados por Separado de IBM se suministran al Cliente conforme a las condiciones de los acuerdos de terceros aplicables que se establecen en los archivos NON_IBM_LICENSE, que se encuentran en https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON_IBM_LICENSE.txt. Independientemente de cualquiera de las condiciones del Acuerdo, o de cualquier otro acuerdo que el Cliente pueda tener con IBM, las condiciones de los acuerdos de terceros regulan el uso por parte del Cliente de todo Producto Proporcionado por Separado a menos que se indique lo contrario a continuación.

Los fixes o actualizaciones futuros del Servicio de Cloud pueden contener Productos Proporcionados por Separado adicionales. Estos Productos Proporcionados por Separado y los acuerdos de terceros relacionados figuran en otro archivo NON_IBM_LICENSE que acompaña al fix o la actualización del Servicio de Cloud. El Cliente reconoce que el Cliente ha leído y acepta los acuerdos de tercero contenidos en los archivos NON_IBM_LICENSE. Si el Cliente no está de acuerdo con las condiciones de estos acuerdos de terceros, el Cliente no puede utilizar los Productos Proporcionados por Separado.

Nota: Independientemente de cualquiera de las condiciones del acuerdo de terceros, el Acuerdo o cualquier otro acuerdo que el Cliente pueda tener con IBM:

- a. IBM proporciona este Producto Proporcionado por Separado al Cliente SIN GARANTÍAS DE NINGÚN TIPO;
- b. IBM NO OTORGA NINGUNA GARANTÍA O CONDICIÓN EXPLÍCITA O IMPLÍCITA, INCLUIDAS, PERO SIN LIMITARSE A, LA GARANTÍA DE TITULARIDAD, NO INFRACCIÓN O INTERFERENCIA Y LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UN FIN CONCRETO, EN RELACIÓN CON LOS PRODUCTOS PROPORCIONADOS POR SEPARADO.
- c. IBM no se hace responsable ante el Cliente, y no defenderá, indemnizará o mantendrá al Cliente indemne ante cualquier reclamación que surja o esté en relación con los Productos Proporcionados por Separado; y
- d. IBM no se hace responsable de los daños directos, indirectos, incidentales, especiales, ejemplares, punitivos o consecuenciales, incluyendo, sin limitarse a, pérdida de datos, pérdida de ahorros y pérdida de beneficios, con respecto a los Productos Proporcionados por Separado.

A pesar de estas exclusiones, en Alemania y Austria, la garantía y la responsabilidad de IBM para los Productos Proporcionados por Separado se rige únicamente por las condiciones correspondientes aplicables a Alemania y Austria en los acuerdos de IBM. Nota: IBM puede prestar soporte limitado para algunos Productos Proporcionados por Separado. Si este soporte está disponible, los detalles y las condiciones adicionales relacionados con el soporte se exponen en las Condiciones de Uso u otro Documento Transaccional.

A continuación se detallan Productos Proporcionados por Separado:

- Red Hat Enterprise Linux

Archivo NON_IBM_LICENSE

El archivo NON_IBM_LICENSE se encuentra en

https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON_IBM_LICENSE.txt.

7.3.7 Componentes de Proveedores Terceros

IBM Partner Engagement Manager puede incluir componentes de un proveedor tercero que IBM, no el proveedor tercero, proporcione en virtud del presente Acuerdo. Los avisos, si existen, de los componentes de terceros ("Avisos de Terceros") se incluyen únicamente para información del Cliente. Estos avisos pueden encontrarse en los archivos de tipo NOTICES del Servicio de Cloud. La información sobre cómo obtener el código fuente para determinados componentes de proveedores terceros se puede encontrar en los Avisos de Terceros.

7.3.8 Diversos

Si el Cliente ha decidido utilizar la Característica Local del Servicio de Cloud, el Cliente será el único responsable del uso y la conservación de la información recogida en la Unión Europea. Como resultado, no se aplica una autocertificación de IBM relacionada con el Servicio de Cloud para Privacy Shield.

7.4 Copia de seguridad

Las copias de seguridad se ejecutan cada 8 horas para las instancias de producción. IBM retendrá una copia de seguridad de los datos del Cliente durante un período máximo de 4 días para las instancias productivas. 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 está obligada a recuperar los datos suprimidos y, si está disponible, puede cobrar este servicio.

7.5 Vencimiento del Servicio de Cloud

Antes del vencimiento o la terminación del Servicio de Cloud, el Cliente puede utilizar cualquiera de los dispositivos de notificación o exportación del Servicio de Cloud proporcionadas para extraer datos.

7.6 Recuperación Tras Desastre

Si se produce una interrupción grave del sistema, motivada por un desastre natural (por ejemplo, incendio, terremoto, inundación, etc.), la recuperación ante desastre se llevará a cabo utilizando esfuerzos comercialmente razonables para restaurar los datos productivos del Cliente a uno de los entornos no productivos del Cliente dentro de un objetivo de tiempo de recuperación de 12 horas. Esto no es una garantía y no existe ningún acuerdo de nivel de servicio disponible.