

IBM Payments Gateway

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos e incluye la empresa, así como sus destinatarios o usuarios autorizados del Servicio de Cloud.

1. Servicio de Cloud

La oferta de Servicio de Cloud proporcionada por IBM se describe a continuación. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway proporciona conectividad con entornos de desarrollo, preproducción y producción. La funcionalidad incluye lo siguiente:

- Valija de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI), un recurso de almacenamiento diseñado para proporcionar seguridad para la información de pago confidencial
- Pasarela de pago que realiza direccionamiento, conmutación y procesamiento de las transacciones de pago con procesadores terceros
- Virtual Terminal, que es una herramienta web diseñada para la recogida de pagos en call centers, gestión de créditos y operaciones de pago back-office
- Autenticación diseñada con características de seguridad
- Herramientas de prevención de fraudes
- Prestaciones de generación de informes
- Documentación

1.1 Servicios Adicionales

El Cliente debe adquirir IBM Payments Gateway junto con al menos una (1) de las siguientes ofertas de Servicio de Cloud de tipo Payment:

a. IBM Payments Gateway API Payment

La funcionalidad incluye:

- Las transacciones se transmiten a través de una API que consiste en un conjunto de servicios web diseñados para facilitar la integración con los sistemas cliente. La API proporciona una interfaz única para pagos globales entre distintos bancos y procesadores de muchos países y divisas.

b. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

La funcionalidad incluye:

- Las transacciones se transmiten a través de Hosted Payment Page (HPP), una interfaz gráfica de usuario de gestión de cartera y recogida de pagos diseñada para ser integrada en sitios web, sitios de comercio móvil, aplicaciones Smartphone, aplicaciones de call center y sistemas de recogida back-office. Hosted Payment Page ha sido diseñado para suministrarse en un marco HTML incorporado (iframe).

c. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

La funcionalidad incluye:

- Las transacciones se transmiten a través de la interfaz JavaScript Object Notation (JSON), diseñada para facilitar el desarrollo de funciones de pago en aplicaciones Smartphone nativas.
- La interfaz JSON ofrece un conjunto de API de pago que se ejecutan utilizando métodos HTTP en la URL relacionada, con los datos suministrados en formato JSON.

Opcionalmente puede adquirirse la siguiente oferta IBM Payments Gateway:

d. IBM Payments Gateway Settlement

La funcionalidad incluye:

- Las transacciones se transmiten de un vendedor a la institución financiera del comprador que contiene la información de pago que permitirá que se complete la liquidación de la transacción.

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

2.1 Políticas de Seguridad

IBM dispone de un equipo de seguridad de la información y mantiene políticas de privacidad y seguridad, que se comunican a los empleados de IBM. IBM requiere una formación anual en privacidad y seguridad para el personal. Las políticas de seguridad de IBM se revalidan anualmente, en base a las prácticas sectoriales y los requisitos empresariales de IBM. Las incidencias de seguridad se gestionan en base a los procedimientos de respuesta ante incidencias globales. IBM mantiene estándares de seguridad física diseñados para permitir el acceso sólo a personal autorizado a los centros de datos de IBM, incluyendo los puntos de acceso limitados y supervisados. Los visitantes deben registrarse a la entrada y deben ir acompañados mientras se encuentran dentro de las instalaciones.

2.2 Control de Acceso

El personal de IBM autorizado utiliza una autenticación de dos factores a un host de gestión intermedio "gateway". Puede utilizarse el Bloqueo de IP para evitar el acceso por parte de usuarios y sitios de Internet comprometidos en países bajo embargo de los EE.UU. Se registran 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.

El Servicio de Cloud requiere encriptación de contenido durante la transmisión de datos entre la red de IBM y el punto de acceso a la red del Cliente. Los métodos de encriptación especificados se detallan mediante acuerdo contractual con el Cliente, y la encriptación requiere la instalación de certificados SSL en los sitios de IBM y del Cliente. Únicamente se recoge la información personal necesaria para procesar el pago. El Servicio de Cloud encripta el contenido cuando está en reposo, a la espera de transmitir datos.

2.3 Integridad y Disponibilidad del Servicio

Las modificaciones realizadas en los sistemas operativos, el software de aplicación y las reglas de firewall se controlan bajo el proceso de gestión de cambios de IBM. Los cambios de las reglas de firewall los revisa por separado 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 Cumplimiento

IBM realiza auditorías bajo la norma ISAE3402 (o alguna norma equivalente) cada año en los centros de datos de IBM Payments Gateway para comprobar el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información de IBM. La certificación PCI DSS anual de IBM incluye auditorías en las instalaciones del Cliente por parte de un Asesor de Seguridad Cualificado (Trustwave) externo en todos los centros de

datos IBM Payments Gateway. El Certificado de Conformidad (AoC) o la Carta de Conformidad está disponible para el Cliente y sus auditores, a petición.

2.6 Descripción de Prácticas de Seguridad

La seguridad de los sistemas de TI implica la protección de los sistemas y la información a través de la prevención, la detección y la respuesta frente al acceso indebido desde el interior y el exterior de la empresa. El acceso indebido puede comportar información alterada, destruida o apropiada indebidamente, o puede suponer el mal uso de los sistemas del Cliente para atacar a otros usuarios. Sin un enfoque global de seguridad, ningún sistema o producto de TI puede hacerse completamente seguro y ningún producto o medida de seguridad puede ser totalmente eficaz en la prevención del acceso indebido. Los sistemas y productos de IBM están diseñados para formar parte de un enfoque de seguridad integral, que necesariamente implicará procedimientos adicionales de funcionamiento y podrá requerir que otros sistemas, productos o servicios sean más eficaces. IBM no garantiza que los sistemas y productos son inmunes ante conductas malintencionadas o ilegales de alguna de las partes.

2.7 Privacidad de los Datos

IBM y el Cliente son responsables de cumplir con sus respectivas obligaciones en virtud de las leyes de protección de datos personales aplicables que rigen los datos personales (como se define en las leyes de protección de datos personales aplicables) que almacena o procesa IBM para el Cliente en virtud de este Acuerdo ("Datos del Cliente"). Mediante la ejecución de este Acuerdo, el Cliente designa a IBM como Encargado del Tratamiento de los Datos del Cliente. El Cliente es el único responsable de determinar la finalidad y los métodos utilizados para el procesamiento de Datos Personales por parte de IBM bajo este Acuerdo, incluyendo que el procesamiento establecido en las instrucciones del Cliente no suponga la infracción, por parte de IBM, de las leyes de protección de datos personales aplicables. IBM y el Cliente reconocen que no están investigando los pasos que la otra parte está llevando a cabo para cumplir con las leyes de protección de datos personales aplicables. Ninguna disposición del presente Acuerdo impedirá a IBM o al Cliente llevar a cabo los pasos que consideren necesarios para cumplir con las leyes de protección de datos personales aplicables. Si el Cliente solicita servicios distintos o adicionales para cumplir las leyes de protección de datos personales aplicables, el Cliente puede solicitar que los servicios solicitados se presten a través de un compromiso de Servicios contratados por separado. El Cliente reconoce que es el único responsable de determinar que las medidas de seguridad especificadas en el presente Acuerdo constituyen medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los Datos del Cliente como requieran las leyes de protección de datos personales aplicables. IBM no está obligado a ejecutar o cumplir las medidas de seguridad relativas a los Datos del Cliente distintos de los especificados en el presente Acuerdo y como Encargado del Tratamiento de los Datos del Cliente; IBM procesará los Datos del Cliente como se especifica en el presente Acuerdo, y como IBM considere razonablemente necesario o apropiado para prestar los Servicios. El Cliente es el único responsable de determinar que cualquier transferencia internacional de Datos de Cliente hecha por IBM o por el mismo Cliente, y bajo este Acuerdo, cumpla con las leyes de protección de datos personales aplicables.

3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente Acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") para el Servicio de Cloud según lo especificado en el Documento Transaccional. El SLA no es una garantía.

3.1 Definiciones

- a. **Crédito de Servicio:** es la compensación que IBM proporcionará para una Reclamación validada. El Crédito de Servicio se aplicará en forma de crédito para una factura futura del Servicio de Cloud, si se ha adquirido directamente a través de IBM. Si el Servicio de Cloud ha sido adquirido a través de un Business Partner de IBM, IBM realizará una devolución directamente al Cliente.
- b. **Reclamación:** es una reclamación enviada por el Cliente a IBM referente a un nivel de servicio no satisfecho durante un Mes Contratado.
- c. **Mes Contratado:** indica cada mes natural completo durante el plazo del Servicio de Cloud 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 cual el proceso de los sistemas de producción para el Servicio de Cloud del cual el Cliente tiene derechos de uso no está disponible. 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) Eventos o causas que queden fuera del control de IBM (por ejemplo, desastres naturales, interrupciones de Internet, mantenimiento de emergencia, etc.);
 - (3) problemas relacionados con el contenido, el equipo o las aplicaciones que el Cliente utiliza con el Servicio de Cloud o con cualquier hardware, software u otro tipo de tecnología de un tercero;
 - (4) La no observancia del Cliente de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas, o errores de programación, mandatos o administración del sistema del Cliente;
 - (5) Una infracción de seguridad provocada por el Cliente o una prueba de seguridad realizada por el Cliente; y
 - (6) 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. **Evento:** es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un nivel de servicio.
- f. **Tiempo de Respuesta:** el tiempo que pasa desde el momento en que los Servicios Web CheckoutStartSession y/o CardAuthorize reciben una solicitud en el punto de entrada a los sistemas IBM hasta que la respuesta del Servicio Web se devuelve al Cliente.

3.2 Créditos de Servicio

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 Evento 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 Evento que ha afectado al uso del Servicio de Cloud. El Cliente debe proporcionar toda la información necesaria acerca del Evento y asistir razonablemente a IBM en el diagnóstico y la resolución.

El Cliente debe enviar la Reclamación para un Crédito de Servicio a más tardar tres (3) días laborables después del último día del Mes Contratado que es objeto de la Reclamación.

IBM medirá internamente el Tiempo de Inactividad total combinado durante cada Mes contratado, aplicable a los niveles de servicio correspondiente que se muestra en estas tablas. Los Créditos se basarán en la duración del Tiempo de Inactividad medido desde el primer momento en que le impactó el Tiempo de Inactividad.

- a. Si el Cliente comunica Eventos de Servicios Web, Hosted Payment Page y Tiempo de Inactividad de Virtual Terminal que ocurren simultáneamente, IBM tratará los períodos de solapamiento del Tiempo de Inactividad como un único período de Tiempo de Inactividad y no como períodos de Tiempo de Inactividad separados.
- b. Si el Cliente comunica Eventos de Tiempo de Inactividad de Tiempo de Respuesta de Servicios Web CheckoutStartSession y CardAuthorize que ocurren simultáneamente, IBM tratará los períodos de solapamiento del Tiempo de Inactividad de Tiempo de Respuesta como un único período de Tiempo de Inactividad de Tiempo de Respuesta y no como dos períodos de Tiempo de Inactividad de Tiempo de Respuesta separados.

Para cada Reclamación válida, IBM aplicará el Crédito de Servicio aplicable más alto en función del nivel de servicio alcanzado durante cada Mes contratado, como se muestra en estas tablas. IBM no será responsable de múltiples Créditos para los mismos Eventos en el mismo Mes Contratado.

Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, el Crédito de Servicio se calculará según la tasa de suscripción mensual para 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%.

Los Créditos de Servicio totales concedidos en relación con cualquier Mes Contratado no pueden superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

3.3 Niveles de Servicio

Las interfaces de Servicios Web, Hosted Payment Page y Virtual Terminal de IBM estarán disponibles para el Cliente como mínimo un 99,95% del tiempo durante un Mes Contratado.

Porcentaje de Disponibilidad (durante un Mes Contratado)	Crédito de Servicio (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado que es objeto de una Reclamación)
< 99,95%	2%
< 99,80%	4%
< 99,60%	6%
< 99,30%	8%
< 99,00%	10%

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un Mes Contratado que las interfaces IBM de Servicios Web, Hosted Payment Page y Virtual Terminal están disponibles y responden a las solicitudes del Cliente, dividido por el número total de minutos en un Mes Contratado multiplicado por 100.

3.4 Tiempo de Respuesta de Servicio Web de IBM durante un Mes Contratado

Los dos SLA de Tiempo de Respuesta que ofrece IBM son los siguientes:

3.4.1 Tiempo Medio de Respuesta de IBM Web Service

El Tiempo Medio de Respuesta de IBM para los Servicios Web CheckoutStartSession y CardAuthorize será inferior a 100 milisegundos.

El Tiempo de Respuesta de IBM para un Servicio Web determinado se mide como el tiempo que pasa desde el momento en que se recibe la solicitud del Servicio Web en el punto de entrada al sistema IBM hasta que la respuesta del Servicio Web de IBM se devuelve al Cliente, menos todo el tiempo que el sistema IBM haya dedicado a esperar las respuestas de Procesadores de Terceros descendentes.

El destino de nivel de servicio se calcula como Tiempo Medio de Respuesta de IBM para los Servicios Web CheckoutStartSession y CardAuthorize respectivamente, a lo largo de todas las solicitudes del Servicio Web en un Mes Contratado determinado.

Tiempo Medio de Respuesta (durante un Mes Contratado)	Crédito de Servicio (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado que es objeto de una Reclamación)
> 100 ms	2%
> 500 ms	6%
> 1 segundo	10%

3.4.2 Tiempo de Respuesta de Servicio Web de IBM - 99%

El 99% de los Servicios Web CheckoutStartSession y CardAuthorize tendrán un tiempo de respuesta de IBM inferior a 1 segundo.

El Tiempo de Respuesta de IBM se calcula igual que según se ha definido anteriormente para el Tiempo Medio de Respuesta del Servicio Web de IBM.

El destino de nivel de servicio se calcula como el 99% del Tiempo de Respuesta de IBM para los Servicios Web CheckoutStartSession y CardAuthorize respectivamente, a lo largo de todas las solicitudes del Servicio Web en un mes natural determinado.

Tiempo de Respuesta - 99% (durante un Mes Contratado)	Crédito de Servicio (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado que es objeto de una Reclamación)
> 1 segundo	2%
> 5 segundos	6%
> 10 segundos	10%

3.5 Información Adicional acerca de este SLA

Este SLA se pone a disposición de la empresa del Cliente y no se aplica a las reclamaciones realizadas por un usuario del Servicio de Cloud, ni a ningún servicio beta o de prueba. 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, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, entornos de prueba, recuperación tras desastre, control de calidad o desarrollo. IBM no procesará Reclamaciones de Crédito de Servicio de Tiempo de Respuesta cuando se haya registrado una interrupción de nivel de servicio de disponibilidad para el mismo periodo de tiempo.

4. Objetivos de Nivel de Servicio

Los siguientes objetivos de nivel de servicio son solo objetivos, y no constituyen ninguna garantía para el Cliente. Si IBM no cumple los objetivos de nivel de servicio, no se proporcionará ningún reembolso, crédito ni otra solución para el Cliente.

Servicio	Objetivo
Tiempo de Respuesta del Proceso por Lotes	El 90% de los lotes transaccionales se procesará para llevarse a cabo en menos de 60 minutos a partir de la recepción.
Capacidad de Respuesta por Correo Electrónico	El 95% del correo electrónico enviado al buzón de soporte compartido de IBM se responderá dentro del plazo de 24 horas laborables.
Tiempo de Respuesta para Respuesta a Llamadas del HelpDesk 24x7	El HelpDesk 24x7 de IBM responderá a las llamadas telefónicas en menos de 60 segundos.
Gestión de la Seguridad	<ul style="list-style-type: none">• La Certificación PCI-DSS de Nivel 1 de IBM se renovará al menos una vez por año.• IBM resolverá las vulnerabilidades de seguridad de severidad Alta dentro del plazo de 10 días.• IBM resolverá las vulnerabilidades de seguridad de severidad Baja dentro del plazo de 30 días.
Disponibilidad del Sistema de Preproducción	<ul style="list-style-type: none">• Disponible para pruebas del Cliente ininterrumpidamente.• El sistema de preproducción no está atendido fuera de las horas laborables normales de Europa Central.• Las incidencias del sistema de preproducción, de forma predeterminada, se gestionan como de severidad 3.

5. Soporte Técnico

El Soporte Técnico para Servicio de Cloud se proporciona por correo electrónico y por teléfono. 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, 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.

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.	Notificación al Cliente en el plazo de 15 minutos	24x7
2	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica o función del servicio está muy restringida o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	Notificación al Cliente en el plazo de 15 minutos	L-V horas laborales locales

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de respuesta
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función no se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.	No se requiere notificación	L-V horas laborales locales
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica.	No se requiere notificación	L-V horas laborales locales

6. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

6.1 Métricas de Cargo

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

- a. **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.
- b. **Mil Eventos:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Los derechos de titularidad de Mil Eventos se basan en el número de apariciones de un evento específico relacionado con el uso del Servicio de Cloud, medidas en paquetes de mil. Los derechos de titularidad de Mil Eventos son específicos para el Servicio de Cloud y el tipo de evento no se puede cambiar, intercambiar ni agregar a otros derechos de titularidad de Mil Eventos de otro Servicio de Cloud o tipo de evento. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir todos los eventos que tengan lugar durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional.
- c. **Evento:** Para este Servicio de Cloud, un Evento se define como Transacción Maestra, contada en paquetes de mil. Una Transacción Maestra es un conjunto de instrucciones iniciadas desde una aplicación externa al programa (por ejemplo, un canal web de banca comercial o un canal de entrada manual de mensajes) o desencadenada por un evento en el programa (por ejemplo, un pago recurrente o la hora del día para iniciar procesos masivos). La Transacción Maestra gestiona la unidad lógica de trabajo y las actividades comerciales relacionadas, incluyendo todas las actualizaciones y los eventos asociados con los diversos pasos de procesamiento; finaliza cuando se envía la instrucción final a una aplicación externa o cuando se completa el ciclo de vida de procesamiento. Una Transacción Maestra iniciará las transacciones subyacentes durante su ciclo de vida de procesamiento.

6.2 Cargo Mensual Parcial

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

6.3 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del Servicio de Cloud durante el período de medida supera el derecho de titularidad especificado en el Documento de Titularidad (POE), se facturará al Cliente por el uso en exceso según se establece en el Documento Transaccional.

7. Opciones de Vigencia y Renovación

7.1 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 POE. El Cliente podrá incrementar su nivel de uso del Servicio de Cloud durante la vigencia poniéndose en contacto con IBM o con un Business Partner de IBM, y el aumento será confirmado en un Documento Transaccional.

7.2 Opciones de Renovación de la Vigencia

El Documento Transaccional especificará cuál de los aspectos siguientes se aplican a la renovación de la vigencia del Servicio de Cloud.

7.2.1 Renovación Automática

Si la renovación es automática, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el Documento Transaccional (por un año o por la misma duración que el plazo que expira), si el Cliente no ha solicitado la resolución por escrito con una antelación mínima de noventa (90) días en relación con la fecha de expiración de la vigencia.

7.2.2 Facturación Continua

Si 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 de forma continuada. Para dejar de utilizar el Servicio de Cloud y detener el proceso continuo de facturación, el Cliente debe enviar a IBM una solicitud de cancelación por escrito en un plazo de noventa (90) días. Se facturarán al Cliente los cargos de acceso pendientes hasta el final del mes en el que se llevó a cabo la cancelación.

7.2.3 Renovación Necesaria

Si el tipo de renovación del Cliente es "resolver", el Servicio de Cloud se resolverá al final de la vigencia y el acceso del Cliente finalizará. Para seguir utilizando el Servicio de Cloud más allá de la fecha de finalización de la vigencia, el Cliente deberá realizar un pedido para adquirir una nueva vigencia de la suscripción.

8. General

Cuando sea aplicable, los tributos se realizan en las ubicaciones identificadas como receptoras del Servicio de Cloud. IBM aplicará los tributos en base a las direcciones de facturación enumeradas en el pedido del Cliente, 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.