

IBM Content Manager OnDemand on Cloud

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 Content Manager OnDemand on Cloud (Servicio de Cloud) proporciona:

- a. Archivado de alta velocidad
 - Carga, indexación y archivado de impresiones generadas por aplicaciones, como informes, facturas, declaraciones, políticas, formularios de EOB, transacciones de pago/crédito, etc.
 - Flexibilidad para gestionar grandes archivos de datos con varios documentos
 - Soporte para diversos formatos de archivo (PDF, AFP, LineData, XML)
- b. Indexación automática
 - El programa de carga e indexación en entornos cloud extrae automáticamente los metadatos a partir de informes, declaraciones, etc. y rellena los campos de índice en BD relacionales base para la búsqueda y recuperación eficiente.
- c. Utilización eficaz del almacenamiento
 - Los datos archivados se comprimen para un uso eficaz del almacenamiento.
- d. Archivado con caducidad de los documentos
 - Para optimizar todavía más la utilización del almacenamiento, las políticas empresariales pueden definirse para que caduquen automáticamente los datos archivados en función del tipo de informe/declaración, etc.
- e. Archivado de transacciones bancarias que cumple los estándares XML.
- f. Acceso web y móvil a informes, declaraciones archivadas, etc.
- g. Es posible habilitar la Búsqueda de Texto Completo.
- h. Distribución periódica de informes a usuarios internos designados
- i. Réplica de los datos de producción a una ubicación secundaria, soporte para la recuperación ante desastres.
- j. Una única infraestructura privada de inquilino segura, suministrada a través de centros de datos duales para una alta disponibilidad.
- k. Monitorización ininterrumpida (24x7) del entorno de producción

Todas las características anteriores están disponibles a través de la compra de los Derechos de Titularidad Necesarios de IBM Content Manager OnDemand on Cloud, como se describe a continuación.

1.2 Derechos de Titularidad Necesarios

El Cliente debe adquirir una suscripción a derechos de titularidad de Oferta de Servicio Básico y Almacenamiento, según se define a continuación.

Derecho de Titularidad de la Oferta de Servicio Básico

- Cada Oferta de Servicio Básico representa la capacidad para procesar una determinada cantidad de volumen de datos y operaciones de usuario en un periodo de tiempo especificado, como se describe a continuación. Se pretende que las descripciones de capacidad sean directrices para ayudar al Cliente a seleccionar una configuración específica para las cargas de trabajo previstas; los resultados reales pueden variar en función de las especificidades del Cliente.

- Cada Instancia de oferta de servicio básico incluye la configuración de hasta 10 definiciones de aplicación de informe o declaraciones distintas. Puede solicitarse la configuración de tipos de declaración / definiciones de aplicación de informe adicionales en cualquier momento mediante la compra de derechos de titularidad adicionales de IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition OnDemand Setup, como se detalla a continuación, bajo un coste/costo adicional.
- Cada Instancia de oferta de servicio básico también incluye un entorno de desarrollo destinado exclusivamente a desarrollo y pruebas. Este entorno de desarrollo no puede utilizarse en actividades de producción.

El Cliente debe adquirir derechos de titularidad de Content Manager OnDemand Storage adicionales para utilizar con esta configuración.

1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Silver

- Indexación y carga de documentos PDF:
Una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Silver proporciona carga e indexación de hasta 50 GB de datos en el período de 12 horas.
- Indexación y carga de documentos APF y/o Line Data:
Una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Silver proporciona carga e indexación de hasta 900 GB de datos en el período de 12 horas.
- Indexación y carga de documentos PDF con búsqueda/recuperación de documentos concurrente:
Una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Silver proporciona carga e indexación de hasta 30 GB de datos con 60.000 operaciones de búsqueda y recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.
- Indexación y carga de documentos AFP o Line Data con búsqueda/recuperación de documentos concurrente:
Una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Silver proporciona carga e indexación de hasta 500 GB de datos con 60.000 operaciones de búsqueda y recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.

1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Gold

La oferta Gold proporciona el doble de capacidad de procesamiento que Content Manager OnDemand Silver:

- Indexación y carga de documentos PDF:
Una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Gold proporciona carga e indexación de hasta 100 GB de datos en el período de 12 horas.
- Indexación y carga de documentos APF y/o Line Data:
Una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Gold proporciona carga e indexación de hasta 1800 GB de datos en el período de 12 horas.
- Indexación y carga de documentos PDF con búsqueda/recuperación de documentos concurrente:
Una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Gold proporciona carga e indexación de hasta 60 GB de datos con 120.000 operaciones de búsqueda y recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.

- d. Indexación y carga de documentos AFP o Line Data con búsqueda/recuperación de documentos concurrente:
- Una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Gold proporciona carga e indexación de hasta 1 Terabyte de datos con 120.000 operaciones de búsqueda y recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.

1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Platinum

La oferta Platinum proporciona cinco (5) veces la capacidad de procesamiento que Content Manager OnDemand Silver:

- a. Indexación y carga de documentos PDF:
- Una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Platinum proporciona carga e indexación de hasta 250 GB de datos en el período de 12 horas.
- b. Indexación y carga de documentos APF y/o Line Data:
- Una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Platinum proporciona carga e indexación de hasta 4,5 TB de datos en el período de 12 horas.
- c. Indexación y carga de documentos PDF con búsqueda/recuperación de documentos concurrente:
- Una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Platinum proporciona carga e indexación de hasta 150 GB de datos con 300.000 operaciones de búsqueda y recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.
- d. Indexación y carga de documentos AFP o Line Data con búsqueda/recuperación de documentos concurrente:
- Una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Platinum proporciona carga e indexación de hasta 2,5 TB de datos con 300.000 operaciones de búsqueda y recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.

1.2.4 Derecho de Titularidad del Almacenamiento

El Cliente debe adquirir una cantidad adecuada de Almacenamiento Content Manager OnDemand para configurar con la instancia de Oferta de Servicio Básico seleccionada.

1.3 Características Opcionales

1.3.1 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition

El Cliente puede adquirir definiciones de aplicación o informe/declaración adicionales para la configuración on demand, en cualquier momento. Cada derecho de titularidad de Solicitud proporciona configuración de hasta 10 definiciones de salida de aplicación o informe/declaración.

1.3.2 IBM Content Manager OnDemand Development Environment

El Cliente puede adquirir una instancia independiente para las actividades de prueba y desarrollo. Content Manager OnDemand Development Environment se ha concebido únicamente para desarrollo y pruebas. Este entorno de desarrollo no puede utilizarse en actividades de producción.

- El entorno de desarrollo no proporciona alta disponibilidad ni recuperación ante desastres.
- El entorno de desarrollo no tiene ninguna cantidad incluida de definiciones de informe/declaración. El Cliente puede adquirir definiciones de salida de informe/aplicación de Content Manager OnDemand on Cloud.
- El entorno de desarrollo se proporciona con 500 GB de almacenamiento. Si se requiere más almacenamiento, el Cliente puede adquirir derechos de titularidad adicionales de IBM Content Manager OnDemand Storage.

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 encripta el contenido durante la transmisión de datos entre la red de IBM y la ubicación del Cliente.

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. Los datos de copia de seguridad pensados para el almacenamiento fuera del sitio se cifran para el transporte y en reposo.

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

En este momento, este Servicio de Cloud no tiene certificación Safe Harbor entre EE.UU. y la UE.

IBM realiza auditorías bajo la norma SSAE 16 del sector (o alguna norma equivalente) cada año en los centros de datos de producción para comprobar el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información de IBM. IBM mantiene la certificación SOC II para las ubicaciones de los centros de datos de SoftLayer que se utilizan para ofrecer el Servicio de Cloud. La revisión SOC II de IBM audita la seguridad, la disponibilidad y la integridad del proceso de funcionamiento de las instalaciones físicas de los centros de datos de SoftLayer. El informe de auditoría está disponible al Cliente y sus auditores a petición.

3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

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

3.2 Créditos de disponibilidad

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 Disponibilidad a más tardar tres (3) días laborables después del último día del Mes Contratado que es objeto de la Reclamación.

- a. Los Créditos de Disponibilidad se basan en la duración del Tiempo de Inactividad medido desde el primer momento en que el Cliente notifica el Tiempo de Inactividad. Para cada Reclamación válida, IBM aplicará el Crédito de Disponibilidad aplicable más alto en función de la disponibilidad acumulativa para el Servicio de Cloud durante cada Mes Contratado, como se muestra en la tabla siguiente.

Los Créditos de disponibilidad totales concedidos en relación con cualquier Mes Contratado no pueden superar el 50 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

3.3 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un Mes Contratado

Disponibilidad durante un Mes Contratado	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual* para el Mes Contratado que es objeto de una Reclamación)
<99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

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

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

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

43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 440 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.760 minutos <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minutos en total	= 5% de Crédito de Disponibilidad para un 98,98% de disponibilidad durante el Mes Contratado
---	--

3.4 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.

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de correo electrónico y el portal de soporte técnico en línea, según se describe a continuación. El soporte técnico se ofrece con 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.	En el plazo de una hora	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.	En el plazo de dos horas laborales	L-V horas laborales

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.	En el plazo de cuatro horas laborales	L-V horas laborales
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborales

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

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

- 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.
- Terabyte:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un terabyte son 2 bytes elevados a la 40ª potencia. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Terabytes procesados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.
- Solicitud:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Solicitud es la acción por parte del Cliente que autorizó a IBM a realizar un servicio. En función del servicio, la Solicitud puede ser un aviso escrito o una solicitud de soporte realizada mediante llamada telefónica, correo electrónico o caso online. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Solicitudes tramitadas por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (PoE) o Documento Transaccional.

5.2 Cargo Mensual Parcial

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

5.3 Cargos On Demand

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

6. Opciones de Vigencia y Renovación

6.1 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.

6.2 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.

6.2.1 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 vencimiento de la vigencia.

6.2.2 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.

6.2.3 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.

7. Software de Habilitación

Este Servicio de Cloud incluye el software de habilitación, que debe utilizarse únicamente junto con el uso del Servicio de Cloud, durante el plazo del Servicio de Cloud. Si el software de habilitación viene acompañado de un acuerdo de licencia independiente, la vigencia de los posibles acuerdos de licencia también se aplica, bajo las limitaciones de este apartado. En caso de conflicto, los términos de esta Descripción de Servicios prevalecerán sobre los términos de cualquier acuerdo de licencia complementario. El Cliente es responsable de eliminar el software de habilitación tras el vencimiento o la resolución del Servicio de Cloud.

Se incluye el software de habilitación siguiente:

AFP Viewer:

El Cliente puede acceder a AFP Viewer y descargarlo. AFP Viewer es un complemento de navegador web que el Cliente instala en el navegador web del usuario para ver documentos en formato AFP (Advanced Function Printing). El Cliente puede instalar AFP Viewer en los navegadores web de los usuarios que hayan sido configurados para el acceso web y necesiten acceder y ver documentos en formato AFP. La información para descargar el complemento de AFP Viewer se facilitará bajo solicitud por escrito por parte del Cliente.

8. General

8.1 Acceso de Usuarios Externos

El Cliente puede optar por dar a los usuarios externos acceso al Servicio de Cloud. Un Usuario Externo es una única persona, no empleado del Cliente, que no recibe pagos del Cliente o que no actúa en representación del Cliente. Una persona que sea empleado del Cliente o que reciba pagos del Cliente, pero no acceda al Servicio de Cloud dentro del ámbito de esa relación, puede ser un Usuario Externo. El Cliente es el único responsable respecto a estos Usuarios Externos, incluyendo a título enunciativo y no limitativo, por a) cualesquiera reclamaciones realizadas por los Usuarios Externos respecto al Servicio de Cloud o b) malos usos del Servicio de Cloud por parte de los Usuarios Externos.

8.2 Software por FTP

Para enviar informes, declaraciones o cualquier otro documento que deba cargarse e indexarse en el Servicio de Cloud, se requiere el uso de un software de cliente FTP (File Transfer Protocol). IBM proporcionará información de conexión para conectarse al Servicio de Cloud para enviar datos para ser cargados e indexados en el Servicio de Cloud.

8.3 Red Privada Virtual (VPN)

El Cliente puede utilizar una conexión de software de VPN con la finalidad de conectarse de forma segura al Servicio de Cloud. La información sobre la VPN se facilitará bajo solicitud por escrito por parte del Cliente.

8.4 Acceso por Web o Dispositivo Móvil al Servicio de Cloud

El Cliente designará a unas personas específicas, denominadas "Administradores de Usuarios", para configurar las cuentas de aquellos usuarios que requieran acceso web o móvil al Servicio de Cloud. Sólo los usuarios dentro de la organización del Cliente pueden tener acceso al Servicio de Cloud a través de la interfaz web o móvil. IBM proporcionará información de conexión para dispositivos web/móviles.

8.5 Cookies

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

8.6 Ubicaciones con Ventajas Derivadas

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.