

IBM Digital Content Hub

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la empresa, 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 Digital Content Hub es una solución de gestión de contenido basada en cloud que permite a los usuarios de línea de negocio almacenar y gestionar el contenido web y los activos relacionados, como imágenes, documentos y vídeos. Proporciona un valioso conjunto de API para permitir el acceso a sus instalaciones, así como una interfaz de usuario empresarial sencilla para gestionar contenido y activos.

1.1 IBM Digital Content Hub – Base

Esta oferta de Servicio de Cloud proporciona al Cliente la capacidad de almacenar hasta 10.000 elementos de contenido, sujeto a las siguientes asignaciones de transferencia de datos y almacenamiento de activos:

- Almacenamiento de Activos – 10 GB
- Transferencia de Datos – 100 GB

Almacenamiento de Activos: se define como el total de almacenamiento en GB necesario para todo el contenido y los activos que se gestionan dentro del Servicio de Cloud.

Transferencia de Datos: se define como la transferencia de datos total en GB consumida por las aplicaciones que solicitan activos o contenido publicado del Servicio de Cloud.

1.1.1 IBM Digital Content Hub – Base – Asset Storage Pay Per Use

Este servicio proporciona capacidad de Almacenamiento de Activos adicional en incrementos de 10 GB sobre una base de pago por uso cuando el Cliente supera su capacidad de Almacenamiento de Activos Adicional bajo derecho de titularidad.

1.1.2 IBM Digital Content Hub – Base – Data Transfer Pay Per Use

Este servicio proporciona capacidad de Transferencia de Datos adicional en incrementos de 100 GB sobre una base de pago por uso cuando el Cliente supera su capacidad de Transferencia de Datos Adicional bajo derecho de titularidad.

1.2 Ofertas Opcionales / Adicionales para IBM Digital Content Hub – Base

1.2.1 IBM Digital Content Hub – Base – Additional Asset Storage

Esta oferta opcional aumenta la asignación de Almacenamiento de Activos del Cliente más allá de lo incluido en la suscripción IBM Digital Content Hub – Base en incrementos de 10 GB.

1.2.2 IBM Digital Content Hub – Base – Additional Data Transfer

Esta oferta opcional aumenta la asignación de Transferencia de Datos del Cliente más allá de lo incluido en la suscripción IBM Digital Content Hub – Base en incrementos de 100 GB.

1.3 IBM Digital Content Hub – Standard

Esta oferta de Servicio de Cloud proporciona al Cliente la capacidad de almacenar hasta 100.000 elementos de contenido, así como las siguientes asignaciones de transferencia de datos y almacenamiento de activos:

- Almacenamiento de Activos – 25 GB
- Transferencia de Datos – 250 GB

1.3.1 IBM Digital Content Hub – Standard – Asset Storage Pay Per Use

Este servicio proporciona capacidad de Almacenamiento de Activos adicional en incrementos de 10 GB sobre una base de pago por uso cuando el Cliente supera su capacidad de Almacenamiento de Activos Adicional bajo derecho de titularidad.

1.3.2 IBM Digital Content Hub – Standard – Data Transfer Pay Per Use

Este servicio proporciona capacidad de Transferencia de Datos adicional en incrementos de 100 GB sobre una base de pago por uso cuando el Cliente supera su capacidad de Transferencia de Datos Adicional bajo derecho de titularidad.

1.4 Ofertas Opcionales / Adicionales para IBM Digital Content Hub – Standard

1.4.1 IBM Digital Content Hub – Standard – Additional Asset Storage

Esta oferta opcional aumenta la asignación de Almacenamiento de Activos del Cliente más allá de lo incluido en la suscripción IBM Digital Content Hub – Standard en incrementos de 10 GB.

1.4.2 IBM Digital Content Hub – Standard – Additional Data Transfer

Esta oferta opcional aumenta la asignación de Transferencia de Datos del Cliente más allá de lo incluido en la suscripción IBM Digital Content Hub – Standard en incrementos de 100 GB.

1.5 IBM Digital Content Hub – Plus

Esta oferta de Servicio de Cloud proporciona al Cliente las siguientes asignaciones de transferencia de datos y almacenamiento de activos:

- Almacenamiento de Activos – 50 GB
- Transferencia de Datos – 500 GB

1.5.1 IBM Digital Content Hub – Plus – Asset Storage Pay Per Use

Este servicio proporciona capacidad de Almacenamiento de Activos adicional en incrementos de 10 GB sobre una base de pago por uso cuando el Cliente supera su capacidad de Almacenamiento de Activos Adicional bajo derecho de titularidad.

1.5.2 IBM Digital Content Hub – Plus – Data Transfer Pay Per Use

Este servicio proporciona capacidad de Transferencia de Datos adicional en incrementos de 100 GB sobre una base de pago por uso cuando el Cliente supera su capacidad de Transferencia de Datos Adicional bajo derecho de titularidad.

1.6 Ofertas Opcionales / Adicionales para IBM Digital Content Hub – Plus

1.6.1 IBM Digital Content Hub – Plus – Additional Asset Storage

Esta oferta opcional aumenta la asignación de Almacenamiento de Activos del Cliente más allá de lo incluido en la suscripción IBM Digital Content Hub – Plus en incrementos de 10 GB.

1.6.2 IBM Digital Content Hub – Plus – Additional Data Transfer

Esta oferta opcional aumenta la asignación de Transferencia de Datos del Cliente más allá de lo incluido en la suscripción IBM Digital Content Hub – Plus en incrementos de 100 GB.

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 no ha sido diseñado para cumplir ningún requisito de seguridad específico para el contenido regulado, como información personal o información personal sensible. El Cliente es responsable de determinar si este Servicio de Cloud cubre las necesidades del Cliente en relación con el tipo de contenido que el Cliente utiliza conjuntamente con el Servicio de Cloud.

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 un evento que ha afectado la disponibilidad del Servicio de Cloud. El Cliente debe

ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y terminación de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar tres (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, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema de creación y entrega 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 planificado 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 Cliente; o incidencias de seguridad 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 pueden 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)
<99,9%	2%
<99%	5%
< 98 %	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.

Ejemplo: 60 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días - 60 minutos de Tiempo de Inactividad = 43.140 minutos	= 2% de crédito de Disponibilidad para un 99,8% de disponibilidad durante el Mes Contratado
<hr/> 43.200 minutos en total	

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de teléfono, 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:

- 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. **Gigabyte:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Gigabyte se define como 2 a la 30.º potencia bytes de datos (1.073.741.824 bytes). Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Gigabytes procesados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad o Documento Transaccional del Cliente.

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 de Pago por Uso

Si el uso real de la asignación de Almacenamiento de Activos y Transferencia de Datos por parte del Cliente incluida en la suscripción del Servicio de Cloud durante el período de medida supera el límite incluido en el derecho de titularidad, se facturará al Cliente por el uso en exceso, a partir de una base de pago por uso, según la tarifa especificada en el Documento Transaccional.

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 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 recopilada.

7.3 Uso de Datos

IBM (a) puede compilar datos de Resumen y agregados relacionados con el uso de IBM Digital Content Hub (excluyendo la información de identificación personal) por parte del Cliente y (b) puede crear informes, análisis de estudio y otros productos de trabajo derivados de la compilación y del análisis (lo que conjuntamente se conoce como "Datos Compilados"). IBM conserva los derechos de propiedad sobre los Datos Compilados.

IBM puede utilizar datos y contenido adicionales del Cliente para fines de investigación, pruebas y desarrollo internos en un entorno no productivo, siempre que IBM elimine primero los campos de datos que contengan la identidad del Cliente; el Cliente puede decidir que sus datos o su contenido no se utilicen para estas finalidades que no sean de producción, poniéndose en contacto con el servicio de Soporte Técnico del Cliente.