

Descripción del Servicio

IBM Sterling Web Forms

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 Sterling Web Forms facilita el comercio electrónico entre el Cliente y cualquier usuario tercero del Servicio de Cloud autorizado por el Cliente para acceder al Servicio de Cloud para intercambiar datos con el Cliente o para utilizar el Servicio de Cloud en nombre del usuario ("Usuario Invitado"). Proporciona al Usuario Invitado la capacidad de ver y procesar formularios electrónicos mediante el acceso al sitio web del Servicio de Cloud a través de un navegador web. El Servicio de Cloud proporciona al Cliente y al Usuario Invitado visibilidad del Contenido cargado por el Cliente y los Usuarios Invitados del Cliente.

El Servicio de Cloud incluirá lo siguiente:

- Sitio Administrativo: permite al usuario del Servicio de Cloud generar anuncios, ver una serie de informes predefinidos acerca de las actividades del Usuario Invitado del Cliente y gestionar BD que ayuden a proporcionar datos y opciones predefinidas al Usuario Invitado cuando el Usuario Invitado procesa transacciones.
- Web Forms User Site: permite a un Usuario Invitado realizar comercio electrónico con el Cliente a través de una conexión a Internet y permite ver documentos de comercio electrónico presentados en una interfaz fácil de leer visible a través de un navegador Internet compatible.
- Detalles y búsqueda de carpetas: proporciona al usuario del Servicio de Cloud visibilidad de los documentos que se encuentran en las carpetas de bandeja de entrada, bandeja de salida, archivo y papelería para el Usuario Invitado.

2. Contenido y Protección de Datos

La Ficha de Características de Protección y Tratamiento de Datos (Ficha de Datos) proporciona información específica del Servicio de Cloud sobre el tipo de Contenido habilitado para ser tratado, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. Cualquier detalle o aclaración y condición, incluidas las responsabilidades del Cliente, sobre el uso del Servicio de Cloud y las características de protección de datos, en caso de que existan, se establecen en este apartado. Puede haber más de una Ficha de Datos aplicable al uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente en función de las opciones que haya seleccionado el Cliente. Es posible que la Ficha de Datos esté disponible solo en inglés y que no esté disponible en el idioma local. Sin perjuicio de la práctica que sea habitual, las partes acuerdan que entienden el inglés y que es un idioma adecuado con respecto a la adquisición y el uso de los Servicios de Cloud. Las siguientes Fichas de Datos se aplican al Servicio de Cloud y a sus opciones disponibles. El Cliente reconoce que i) IBM puede, a su sola discreción, modificar ocasionalmente las Fichas de Datos y ii) tales modificaciones sustituirán a las versiones anteriores. El propósito de cualquier modificación de Fichas de Datos será i) mejorar o aclarar los compromisos existentes, ii) ajustarse a los estándares en vigor y a las leyes aplicables, o iii) proporcionar compromisos adicionales. Ninguna modificación de las Fichas de Datos degradará significativamente la protección de datos de un Servicio de Cloud.

Enlaces a Las Fichas de Datos aplicables:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413339598184>

El Cliente es responsable de tomar las medidas necesarias para solicitar, habilitar o usar las funciones de protección de datos disponibles para un Servicio de Cloud y asume la responsabilidad derivada del uso de los Servicios de Cloud si no lleva a cabo tales acciones, incluido el cumplimiento de cualquier requisito de protección de datos u otros requisitos legales relacionados con el Contenido.

El Anexo de Tratamiento de Datos de IBM que se encuentra en <http://ibm.com/dpa> (DPA) y los Suplementos del DPA se aplican y se hace referencia a ellos como parte del Contrato, si el Reglamento

General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) se aplica a los datos personales incluidos en el Contenido. Las Fichas de Datos aplicables para este Servicio de Cloud servirán como Suplemento del DPA. Si se aplica el DPA, es obligación de IBM proporcionar un aviso de cambios a los Subencargados y es el derecho del Cliente objetar a dichos cambios, como se indica en el DPA.

2.1 Uso de Datos

IBM no utilizará ni revelará los resultados que surjan del uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente que sean exclusivos del Contenido (Insights) del Cliente o que de otro modo identifiquen al Cliente. IBM, no obstante, puede utilizar Contenido y otras informaciones (excepto para Insights) derivadas del Contenido en el aprovisionamiento del Servicio de Cloud, tras eliminar los identificadores personales; de este modo, los datos personales ya no podrán atribuirse a una persona individual sin el uso de información adicional. IBM utilizará estos datos para fines de investigación, prueba y desarrollo de ofertas.

3. Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente contrato 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 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 período durante el cual el tratamiento 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 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 puede superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

En el caso de Servicios de Cloud empaquetados (ofertas de Servicios de Cloud individuales empaquetados y vendidos conjuntamente como una sola oferta por un precio combinado único), la compensación se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio de Cloud empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada Servicio de Cloud individual. El Cliente sólo puede enviar reclamaciones relacionadas con un Servicio de Cloud individual de un paquete en un momento determinado.

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 el 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.

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de correo electrónico y un sistema de notificación de problemas online. El manual de SaaS de IBM, disponible en la dirección https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html, 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:

- 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 exclusivo, al que se puede hacer referencia en el entorno del Servicio de Cloud usando distintos términos, que incluyen, sin limitarse a ellos, ID de Cliente, ID de socio, ID de distribuidor, ID de proveedor o ID de EDI, dentro del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de ID de Entidad contenidos en el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional del Cliente.

5.2 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del Servicio de Cloud durante el período de medición 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.

5.3 Frecuencia de Facturación

En función de la frecuencia de facturación seleccionada, IBM facturará al Cliente los cargos adeudados al comienzo del período de frecuencia de facturación, excepto por los tipos de cargo de exceso y uso, que se facturarán a plazo vencido.

5.4 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 Contrato, 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.

El Cliente no podrá utilizar los Servicios de Cloud, solos o en combinación con otros servicios o productos, como soporte a ninguna de las siguientes actividades de alto riesgo: diseño, construcción, control o mantenimiento de instalaciones nucleares, sistemas de tránsito masivo, sistemas de control de tráfico aéreo, sistemas de control de automoción, sistemas de armas, navegación de aviones o comunicaciones, ni ninguna otra actividad en la que un error [del programa] pudiera dar lugar a una amenaza material de muerte o daños personales graves.

7.2 Acceso de Usuarios Invitados

Puede que a los Usuarios Invitados del Cliente se les exija suscribir un contrato en línea proporcionado por IBM para poder acceder al Servicio de Cloud y utilizarlo. El Cliente es el único responsable ante estos Usuarios Invitados, incluyendo a título enunciativo y no limitativo a) las reclamaciones realizadas por los Usuarios Invitados en relación con el Servicio de Cloud, b) los cargos contraídos por el Usuario Invitado, o c) cualquier uso incorrecto del Servicio de Cloud por parte de los Usuarios Invitados.

7.3 Transmisión de Datos

El Servicio de Cloud puede suponer la transmisión de contenido incluyendo ID de Cliente y contraseña desde, hacia, o a través de sistemas o redes de terceros, tales como Internet y otros servicios de interconexión, sobre los cuales IBM no ejerce ningún tipo de control y de los cuales IBM no es responsable. Los remitentes y receptores del contenido que entra a través del entorno de Servicios de Cloud para la comunidad comercial del Cliente podrían no tratar ese contenido como confidencial. El Cliente debe encriptar el contenido si el Cliente desea que el contenido sea ilegible o indescifrable en el entorno de Servicios de Cloud y en tránsito a través de IBM y otras redes de terceros. El Cliente es responsable de, y asume cualquier riesgo en relación con, la elección de los protocolos y los medios que utiliza para transmitir contenido a través de redes de IBM y de terceros.

IBM podrá transferir o almacenar Contenido fuera del país donde se encuentran el Cliente o sus respectivos Clientes, proveedores y las entidades organizativas con las cuales el Cliente tiene una relación comercial (Socios Comerciales) únicamente con la finalidad de poder ofrecer el Servicio de Cloud o según lo requiera la ley o algún proceso legal aplicable.

El Servicio de Cloud puede incluir el traspaso de Contenido desde y hacia los Socios Comerciales del Cliente, ya sea a través de conexiones directas con IBM o interconexiones a través de una o más pasarelas o redes proporcionadas por terceros ("Servicios de Interconexión", siendo cada tercero un "Proveedor de Interconexión"). Excepto en lo establecido en un acuerdo separado entre el Cliente y un Proveedor de Interconexión, ningún Proveedor de Interconexión es responsable de ningún aspecto relacionado con el Servicio de Cloud.

7.4 Configuración

El Cliente proporcionará a IBM, sin coste alguno para IBM, acceso suficiente a los sistemas, la información, el personal y los recursos del Cliente, y cumplirá con el resto de responsabilidades del Cliente para configurar el Servicio de Cloud.