

Descripción del Servicio

IBM Sterling B2B Integration Services

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicio de Cloud

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

1.1.1 IBM Sterling B2B Integration Services

IBM Sterling B2B Integration Services proporciona conectividad y colaboración con los Clientes respectivos del Cliente, los proveedores y las entidades organizativas con las cuales el Cliente tiene una relación comercial (denominados Socios Comerciales). Este Servicio de Cloud se basa en las prestaciones de integración y visibilidad B2B (Business-to-Business) basadas en entornos cloud de IBM Sterling B2B Services - B2B Collaboration Network y proporciona ofertas de servicios integrales para la incorporación de Socios Comerciales, la gestión de procesos B2B y el soporte a los Socios Comerciales. A continuación se presenta una lista de todos los componentes de este Servicio de Cloud disponibles. El Cliente tiene derecho de titularidad para recibir únicamente los componentes a los cuales se ha suscrito el Cliente bajo un Documento Transaccional, una especificación de trabajo independiente (según se describe a continuación) o como servicios On Demand o remotos (también según se describe a continuación).

Algunos de los componentes del Servicio de Cloud implican la creación de correlaciones para los procesos. Una **Correlación Estándar** es una correlación con una o más de las características siguientes: (a) estructuras estándar (por ejemplo, subdetalles únicos sin niveles de elementos de sublínea); (b) lógica estándar (por ejemplo, asignaciones de variables, búsqueda/referencia cruzada, sin cálculos ni bucles condicionales); (c) ningún preproceso o postproceso, "salida de usuario" o resultado de múltiples archivos; (d) estructura de archivo de aplicación moderada (por ejemplo, actualmente menos de 20 campos totales y 4 tipos de registro); (e) ninguna transformación XML; y (f) archivos de resultado único. Una **Correlación Avanzada** es una Correlación que tiene una o varias de las características siguientes: (a) estructuras avanzadas (como, subdetalles únicos o niveles de elemento de sublínea); (b) lógica ampliada (por ejemplo, lógica interna personalizada, consulta/referencia cruzada, cálculos complejos, bucles condicionales); (c) sin procesos posteriores o previos, "salidas de usuario" ni salida de multiarchivo; (d) estructura de archivo de aplicación moderada (es decir, actualmente menos de los 40 campos totales y 8 tipos de registro); y (e) archivos de salida únicos. Finalmente, las **Especificaciones de Requisitos de Correlación (MRS)** que proporcionan una representación visual para el desarrollo de las correlaciones. Las MRS se entregan como una hoja de cálculo que proporciona la definición de la relación a nivel de campo entre los datos de origen y los datos de salida.

IBM Sterling B2B Integration Services permitirá al Cliente transmitir archivos a IBM para su conversión, utilizando metodologías basadas en reglas empresariales proporcionadas por el Cliente y, a su vez, su reenvío desde IBM a los Socios Comerciales del Cliente. Los archivos recibidos de los Socios Comerciales se convierten utilizando metodologías basadas en reglas empresariales que ofrece el Cliente, en el formato requerido del Cliente y se transmiten al Cliente conforme a las instrucciones del Cliente. El Cliente será responsable del mantenimiento de la continuidad empresarial y las expectativas con la comunidad de Socios Comerciales, en relación con períodos de prueba, migraciones y conversaciones.

Si es necesario, cualquier servicio remoto adicional se facturará en concordancia con los cargos incluidos en una especificación de trabajo personalizada que se registrará por un acuerdo independiente entre IBM y el Cliente.

IBM retendrá y proporcionará visibilidad online a los datos durante un periodo equivalente al plazo del Periodo de Suscripción. Por ejemplo, si el Cliente acuerda un Periodo de Suscripción de 36 meses, todos los datos se retendrán durante el Periodo de Suscripción de 36 meses. Si la suscripción se renueva para una Período de Suscripción adicional de 24 meses, los datos de los últimos 24 meses se retendrán de forma continua, lo que significa que los 6 meses incluidos en el nuevo Período de Suscripción, los datos de los primeros 6 meses del nuevo Período de Suscripción y los datos de los últimos 18 meses del

Período de Suscripción anterior se han retenido. El período de retención de datos podrá prorrogarse según la oferta específica que se establece en el Documento Transaccional. Los datos se depuran diariamente en base al período de retención definido. Si el Cliente requiere la retención de datos adicionales, deberán adquirirse períodos temporales de retención de datos opcionales, tal como se describe a continuación.

Infraestructura del Proyecto

IBM proporcionará los recursos de la solución necesarios para planificar, compilar e implementar el Servicio de Cloud. Esto incluirá las fases siguientes:

- a. La fase de diseño del Servicio es el diseño del entorno empresarial y técnico. IBM proporcionará una evaluación del entorno actual del Cliente que incluye la revisión de cualquier documento de la arquitectura previamente preparado, junto con cualquier requisito adicional recogido para la configuración inicial de los sistemas de hardware, comunicaciones, interfaces de aplicaciones y requisitos de Socios Comerciales.
- b. La Fase de Aprovechamiento de Servicio es la migración de la comunidad de Socios Comerciales del Cliente existente (es decir, los ID de Entidad y las Correlaciones) al Servicio de Cloud llevando a cabo lo siguiente:
 - (1) Implementar la conectividad entre el Cliente e IBM;
 - (2) Implementar la conectividad entre los Socios Comerciales del Cliente e IBM;
 - (3) Dirigir la prueba de conectividad, integración e unidad en conformidad con los planes de prueba de IBM; y
 - (4) Desarrollar las Correlaciones y las Especificaciones de Requisitos de Correlación; y
 - (5) Trabajar con el Cliente para gestionar la implementación de la comunidad de Socios Comerciales del Cliente.
- c. La Fase de Operaciones es la gestión por parte de IBM de las operaciones cotidianas de Servicio de Cloud. IBM operará y gestionará las instalaciones de alojamiento hardware y software relacionado con la infraestructura de comercio electrónico del Cliente, incluyendo los equipos, las comunicaciones y las aplicaciones en un entorno seguro.

1.2 Servicios Opcionales

1.2.1 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Map Change

Consiste en llevar a cabo un máximo de cuatro (4) cambios de datos, la realización de hasta dos (2) ciclos de prueba y la actualización de las MRS según sea necesario.

1.2.2 IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Services Process Support Subscription

Consiste en proporcionar soporte técnico y de servicio al Cliente. El Cliente mantendrá el soporte de primer nivel para la comunidad de Socios Comerciales e IBM proporcionará soporte de segundo nivel para la comunidad de Socios Comerciales, gestionando los problemas técnicos escalados por el Cliente. Este nivel de soporte es adicional al soporte estándar para el Servicio de Cloud.

De forma adicional, IBM asignará un gestor del programa que trabajará con el Cliente para desarrollar un Plan de Empresa de Comercio Electrónico (CE) que identifique las estrategias y los objetivos empresariales de CE. El gestor del programa proporcionará, en su caso, la supervisión del proyecto, recomendaciones y revisiones empresariales. El gestor del programa también realizará evaluaciones aplicables y será la única persona de contacto del Cliente.

1.2.3 IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Process Support with Client Support

Consiste en proporcionar soporte técnico y de servicio al Cliente y la comunidad de Socios Comerciales del Cliente. IBM gestionará los problemas técnicos de B2B y todas las preocupaciones empresariales se escalarán al Cliente para su terminación. IBM proporcionará a la comunidad de Socios Comerciales del Cliente un número de teléfono para ponerse en contacto con IBM para obtener ayuda. Este nivel de soporte es adicional al soporte estándar para el Servicio de Cloud.

1.2.4 IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Process Support with Client Supplier Support

Consiste en proporcionar soporte técnico y de servicio al Cliente y la comunidad de Socios Comerciales de proveedores del Cliente. IBM gestionará los problemas técnicos de B2B y todas las preocupaciones

empresariales se escalarán al Cliente para su terminación. IBM proporcionará a la comunidad de Socios Comerciales proveedores del Cliente un número de teléfono para ponerse en contacto con IBM para obtener ayuda. Este nivel de soporte es adicional al soporte estándar para el Servicio de Cloud.

1.2.5 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Extended Data Retention

Consiste en el almacenamiento de datos adicionales creados antes del periodo de suscripción actual para un periodo ampliado de tiempo. El periodo de tiempo es adicional al periodo de suscripción actual. La cantidad de datos a tener en cuenta para la facturación se mide el último día del mes en Gigabytes.

1.2.6 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Process Enrichment Service

Consiste en la capacidad de elegir un flujo de Documento B2B estándar e introducirse en un servicio web para validar la información en el Documento empresarial o para recopilar información adicional que se utilizará para enriquecer el contenido del Documentos empresarial.

1.2.7 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Synchronous B2B Process Service

Consiste en un procesamiento de consultas/respuestas a una página web en tiempo real, así como el intercambio síncrono de Documentos de la cadena de suministro, proporcionando al Cliente la capacidad de intercambiar mensajes de forma síncrona con los Socios Comerciales a través del entorno de IBM B2B Services independientemente de las diferentes interfaces de servicios web.

1.2.8 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Advanced Integration Services

IBM se encargará de:

- a. analizar los requisitos técnicos para el desarrollo de Correlaciones Avanzadas utilizando el formato de archivo, la guía de implementación y los requisitos empresariales relacionados. Cada combinación de Socio Comercial puede requerir un análisis independiente; y
- b. desarrollar las MRS y Correlaciones Avanzadas necesarias para los Socios Comerciales de producción actuales del Cliente; e implementar las Correlaciones Avanzadas desarrolladas en el entorno del Servicio de Cloud de producción.

1.2.9 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Data Extraction Service Surcharge

Consiste en la creación de una tabla para almacenar la información de transacciones específicas y la configuración de la comunicación de la tabla al Cliente de forma programada.

1.2.10 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Expectant Event Alerting Service

IBM se encargará de:

- a. Definir los eventos identificados del Cliente a partir de una programación o una hora del día;
- b. Determinar las direcciones de correo electrónico a las cuales se enviarán las alertas;
- c. Determinar los intervalos de envío de las alertas; y
- d. Establecer el evento y sus correos electrónicos/direccionamientos de alerta relacionados.

1.2.11 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Gentran Services

IBM se encargará de:

- a. analizar los requisitos técnicos para el desarrollo de Correlaciones Estándar utilizando el formato de archivo, la guía de implementación y los requisitos empresariales relacionados. Cada combinación de Socio Comercial puede requerir un análisis independiente;
- b. desarrollar las MRS y Correlaciones Estándar necesarias para los Socios Comerciales de producción actuales del Cliente; e
- c. implementar las Correlaciones Estándar desarrolladas en el entorno del Servicio de Cloud de producción.

1.2.12 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic for RosettaNetPIP Trading Partner Configuration

Consiste en establecer y probar la conectividad entre el Cliente y la comunidad de Socios Comerciales del Cliente utilizando RNIF 2.0.

1.2.13 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic Integration Basic for RosettaNetPIP Configuration

IBM se encargará de:

- a. analizar los requisitos técnicos para el desarrollo de Correlaciones Avanzadas cuando el origen o la salida de las Correlaciones Avanzadas se base en el estándar CIDX, el estándar PIDX o el estándar RosettaNet (según corresponda), utilizando el formato de archivo, la guía de implementación y los requisitos empresariales relacionados. Cada combinación de Socio Comercial puede requerir un análisis independiente;
- b. desarrollar las MRS y Correlaciones Avanzadas necesarias para los Socios Comerciales de producción actuales del Cliente; e
- c. implementar las Correlaciones Avanzadas desarrolladas en el entorno del Servicio de Cloud de producción.

1.2.14 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Project Implementation

Consiste en el trabajo de IBM con el Gestor de Proyectos del Cliente para acordar un plan de proyecto para el desarrollo de correlaciones y la configuración de Socios Comerciales, para posteriormente completar las actividades de desarrollo de correlaciones y configuración de Socios Comerciales de acuerdo con el plan del proyecto establecido.

1.2.15 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Secondary Services

Consiste en el desarrollo de una Correlación con el mismo diseño de archivo de aplicación, tipo de transacción y versión que una Correlación existente de Advanced Integration Services, Gentran Integration Services o Standard Integration Services.

1.2.16 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Standard Services

IBM se encargará de:

- a. analizar los requisitos técnicos para el desarrollo de Correlaciones Estándar utilizando el formato de archivo, la guía de Implementación y los requisitos empresariales relacionados. Cada combinación de Socio Comercial puede requerir un análisis independiente;
- b. desarrollar las MRS y Correlaciones Estándar necesarias para los Socios Comerciales de producción actuales del Cliente;
- c. implementar las Correlaciones Estándar desarrolladas en el entorno del Servicio de Cloud de producción; y
- d. trabajar con el Cliente para gestionar la implementación de la comunidad de Socios Comerciales del Cliente. Este servicio puede incluir instalación, configuración y pruebas de las conexiones de los Socios Comerciales.

1.2.17 IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Project Implementation

Consiste en trabajar con el Cliente para determinar las actividades necesarias para configurar IBM Sterling B2B Services, incluyendo el diseño, la conectividad física, la configuración de la producción, las pruebas y la planificación operativa y de soporte. IBM puede:

- a. proporcionar análisis, diseño y servicios de planificación de proyectos para evaluar el entorno actual del Cliente;
- b. realizar la configuración inicial de los sistemas de hardware, las comunicaciones y las interfaces de aplicación en las instalaciones de IBM;
- c. mantener las comunicaciones del proyecto a través del Gestor de Proyectos del Cliente;
- d. medir y evaluar el progreso en comparación con el plan del proyecto con el Gestor de Proyectos del Cliente;
- e. realizar reuniones periódicas sobre el estado del proyecto;
- f. coordinar los cambios del proyecto con el Gestor de Proyectos del Cliente; y
- g. coordinar y gestionar las actividades técnicas del personal de proyecto de IBM.

IBM puede solicitar al Cliente que lleve a cabo las tareas siguientes:

- a. preparar el diagrama de flujo de información de documento o del Socio Comercial;
- b. preparar un plan de proyecto;

- c. establecer un plan de pruebas para: (a) redes/comunicación, (b) reconciliación de informes, e (c) integración de aplicaciones; y
- d. configurar y probar los sistemas de soporte.

1.2.18 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Map Change

Consiste en llevar a cabo un máximo de cuatro (4) cambios de datos, la realización de hasta dos (2) ciclos de prueba y la actualización de las MRS según sea necesario.

1.2.19 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Secondary Integration Service

Consiste en el desarrollo de una Correlación con el mismo diseño de archivo de aplicación, tipo de transacción y versión que una Correlación existente de Advanced Integration Services, Gentran Integration Services o Standard Integration Services.

1.2.20 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Standard Services

IBM se encargará de:

- a. analizar los requisitos técnicos para el desarrollo de Correlaciones Estándar utilizando el formato de archivo, la guía de Implementación y los requisitos empresariales relacionados. Cada combinación de Socio Comercial puede requerir un análisis independiente;
- b. desarrollar las MRS y Correlaciones Estándar necesarias para los Socios Comerciales de producción actuales del Cliente;
- c. implementar las Correlaciones Estándar desarrolladas en el entorno del Servicio de Cloud de producción; y
- d. trabajar con el Cliente para gestionar la implementación de la comunidad de Socios Comerciales del Cliente. Este servicio puede incluir instalación, configuración y pruebas de las conexiones de los Socios.

1.2.21 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Advanced Integration Services

IBM se encargará de:

- a. analizar los requisitos técnicos para el desarrollo de Correlaciones Avanzadas utilizando el formato de archivo, la guía de implementación y los requisitos empresariales relacionados. Cada combinación de Socio Comercial puede requerir un análisis independiente; y
- b. desarrollar las MRS y Correlaciones Avanzadas necesarias para los Socios Comerciales de producción actuales del Cliente; e implementar las Correlaciones Avanzadas desarrolladas en el entorno del Servicio de Cloud de producción.

1.2.22 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Gentran Services

IBM se encargará de:

- a. analizar los requisitos técnicos para el desarrollo de Correlaciones Estándar utilizando el formato de archivo, la guía de implementación y los requisitos empresariales relacionados. Cada combinación de Socio Comercial puede requerir un análisis independiente;
- b. desarrollar las MRS y Correlaciones Estándar necesarias para los Socios Comerciales de producción actuales del Cliente; e
- c. implementar las Correlaciones Estándar desarrolladas en el entorno del Servicio de Cloud de producción.

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica siempre que el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) resulte de aplicación a los datos personales incluidos en el Contenido.

Enlaces a las Fichas de Datos aplicables:

IBM Supply Chain Business Network Standard Edition / Premium Edition

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B826DED0BA7311E7A5A50513C295686A>

RosettaNet

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DEF29410FFE611E78A3D89071F4CC7B0>

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente acuerdo de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

3.1.1 Exclusión

El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, el número de conexiones que el Cliente tiene con el servicio SCBN, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Cargos

4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- a. Un Documento es un volumen finito de datos que se encuentran dentro del registro inicial y final del documento que marca el principio y el fin de cualquier representación electrónica de un documento físico tratado por los Servicios de Cloud. Para el objetivo de este Servicio de Cloud, el tamaño medio típico de un documento es 3-5 Kilocaracteres; IBM se reserva el derecho de evaluar tarifas adicionales correspondientes al procesamiento de datos si los documentos del Cliente superan rangos razonables.
- b. Un ID de Entidad es un identificador único para cualquier entidad identificada dentro de los Servicios de Cloud.

- c. Un Gigabyte (GB) se define como 2 a la 30ª potencia bytes de datos tratados por, utilizados, almacenados o configurados en los Servicios de Cloud.
- d. Una Correlación se define como un proceso electrónico que se utiliza durante la ejecución de una transacción que determina qué hacer con los campos de datos de origen para que sean comprensibles para el destinatario de los datos proporcionados por el Servicio de Cloud.
- e. PIP (Partner Interface Process) es una organización de transacciones en un proceso empresarial que procesan los Servicios de Cloud; cada PIPS de 1, 2 y 3 vías se considera una sola unidad de PIP.
- f. Una Solicitud es la acción por parte del Cliente que autoriza a IBM a realizar un servicio enviado a o gestionado por los Servicios de Cloud.
- g. Una Llamada a Servidor son datos que se transfieren a los Servicios de Cloud y se tratan en ellos como resultado de un evento etiquetado iniciado por un visitante seguido.

5. Términos Adicionales

Para los Acuerdos de Servicio de Cloud (o acuerdos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Software de Habilitación

El Software de Habilitación se proporciona al Cliente bajo las condiciones siguientes:

Software de Habilitación	Condiciones de Licencia Aplicables (si existen)
<ul style="list-style-type: none"> ● IBM Sterling Connect:Direct Standard Edition ● IBM Sterling Connect:Direct Standard Edition for NonProduction Environment ● IBM Sterling Connect:Direct Premium Edition ● IBM Sterling Connect:Direct Premium Edition for NonProduction Environment 	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/4AEB962BBB7F71EB85257D9000786C0F?OpenDocument

5.2 Scripts Personalizados

Las instancias de scripts personalizados que realizan procesos personalizados de datos antes de la traducción (de entrada y salida) no se documentan ni incluyen como parte del Servicio de Cloud.

5.3 Requisitos del Servicio de Configuración

Para que IBM cumpla dentro de lo razonable con sus obligaciones respecto a los Servicios, el Cliente acepta proporcionar (1) acceso suficiente a los sistemas, información, personal y recursos del Cliente, además de cumplir con todas sus otras responsabilidades para dar soporte a los Servicios de Configuración, y (2) un entorno de trabajo adecuado y seguro para los empleados y los contratistas de IBM mientras estos empleados y contratistas se encuentren en los locales del Cliente, sin que ello suponga ningún coste para IBM. IBM no se responsabiliza de los retrasos en la prestación ni de la no prestación de los Servicios de Configuración a causa del retraso del Cliente a la hora de proporcionar el acceso o de cumplir con otras responsabilidades relacionadas con los Servicios de Configuración.

5.4 Responsabilidades del Socio Comercial del Cliente

Para implementar correctamente y ejecutar el Servicio de Cloud, el Cliente y los Socios Comerciales del Cliente tendrán que llevar a cabo lo siguiente:

- a. Configurar la conexión entre el Cliente e IBM y trabajar con IBM durante la prueba de conectividad conjunta;
- 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. Establecer los parámetros de tratamiento de datos y los parámetros de transmisiones aplicables;

- f. Mantener la compatibilidad suficiente de los datos, archivos y otros materiales para permitir a IBM recuperar todos los datos, archivos y otros materiales (tales como archivos de tarjeta, archivos de cinta, archivos del disco y salidas de impresora) necesarios para volver a prestar cualquier servicio proporcionado por el Servicio de Cloud; y
- 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 conversiones de y para el Servicio de Cloud.

5.5 Gestor del Proyecto

Antes del inicio del Servicio de Cloud, el Cliente designará a una persona, llamada el Gestor de Proyectos del Cliente, que será el punto focal para las comunicaciones de IBM en relación con este proyecto y estará autorizada para actuar en nombre del Cliente en todos los asuntos relacionados con este proyecto.

Las responsabilidades del Gestor del Proyecto del Cliente son:

- a. gestionar el personal del Cliente y las responsabilidades de este proyecto;
- b. servir como interfaz entre IBM y todos los departamentos del Cliente que participen en el proyecto;
- c. administrar el procedimiento de control de cambios del proyecto con el director de proyecto de IBM;
- d. participar en las reuniones de estado del proyecto;
- e. obtener y proporcionar información, datos, aprobaciones y decisiones en el plazo de cinco (5) días laborables a partir de la solicitud de IBM a menos que el Cliente e IBM acuerden por escrito un tiempo de respuesta diferente;
- f. resolver las desviaciones de la programación estimada, que puedan ser originadas por el Cliente;
- g. ayudar a resolver y a escalar los problemas relacionados con el proyecto dentro de la organización del Cliente, según sea necesario;
- h. revisar con el gestor de proyectos de IBM los requisitos de facturación del Cliente. Los requisitos que se desvíen del formato o de los procedimientos de facturación estándar de IBM pueden tener una influencia sobre el precio y se gestionarán mediante el procedimiento de control de cambios del proyecto; y
- i. trabajar con IBM para crear el plan de proyecto para la ejecución de la instalación y las configuraciones, incluyendo actividades, tareas, asignaciones, objetivos y estimaciones.