

IBM Content Manager OnDemand on Cloud

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 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. Puede activarse la búsqueda de texto completo para buscar en documentos almacenados cualquier texto contenido en un documento.
- h. Pueden activarse las retenciones, para evitar el vencimiento de un documento.
- i. Distribución periódica de informes a usuarios internos designados
- j. Réplica de los datos productivos a una ubicación secundaria como soporte para la recuperación ante desastres.
- k. Infraestructura privada virtual segura
- l. Hasta 4 TB de ancho de banda de salida; el ancho de banda superior se presupuesta por separado.
- m. Monitorización ininterrumpida del entorno productivo, cifrado de datos en tránsito y en reposo, escaneo de virus, servicios de prueba de penetración / detección de intrusiones, parches de software y actualizaciones de software (servicios de migración de datos o actividades necesarias para configuraciones personalizadas o extensiones presupuestadas por separado).
- n. Integración del directorio activo

Opciones incluidas: (Microsoft Active Directory o IBM Tivoli Directory Server)

 - Autenticación en el Servidor LDAP del Servicio de Cloud con replicación de nuevo al LDAP del Cliente local
 - Proporcionar un controlador de dominio (de solo lectura) en el Servicio de Cloud que esté en el dominio del Cliente.
 - El Cliente gestiona todo el acceso del usuario final al entorno en cloud (grupos, ID de acceso, acceso).
 - Derechos de Administración Total para el Cliente

- Autenticación en el servidor LDAP de Servicio de Cloud en el que el Cliente gestiona los usuarios (no en el dominio del Cliente).
- Apuntar al controlador de dominio local del Cliente para la autenticación
 - Posibles implicaciones de rendimiento
 - Autenticación mientras dura la sesión

Las otras configuraciones (por ejemplo, extractos manuales o de secuencias de comandos de directorios de archivos LDAP en el Servicio de Cloud; opciones de federación, como SAML, MS Federation Services, etc.) se presupuestan por separado.

Los servicios de implementación de una solución personalizada, configuración e integración están disponibles por un cargo adicional en virtud de una especificación de trabajo.

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.

La oferta base incluye el aprovisionamiento en centros de datos seleccionados en un entorno de varios inquilinos. Cualquier aprovisionamiento fuera de estos centros requerirá la oferta Dedicated Add-On. Cada oferta representa la capacidad para procesar una determinada cantidad de volumen de datos y operaciones de usuario en el período de tiempo especificado, como se describe a continuación. Las descripciones de capacidad pretenden servir como directrices para ayudar a un Cliente a seleccionar una configuración adecuada para las cargas de trabajo previstas; los resultados reales pueden variar en función de las especificidades del Cliente.

1.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze V2.0

- 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 Bronze proporciona carga e indexación de hasta 25 GB de datos en el período de 12 horas.
- Indexación y carga de documentos AFP 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 Bronze proporciona carga e indexación de hasta 450 GB de datos en el período de 12 horas.
- Indexación y carga de documentos PDF con búsqueda/recuperación concurrente: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Bronze proporciona carga e indexación de hasta 15 GB de datos con 30.000 búsquedas y operaciones de recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.
- Indexación y carga de documentos AFP y/o Line Data con búsqueda/recuperación concurrente: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Bronze proporciona carga e indexación de hasta 250 GB de datos con 30.000 búsquedas y operaciones de recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.
- La configuración Bronze ofrece 1 TB de almacenamiento; los TB de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

1.2 IBM Content Manager OnDemand Silver V2.0

- 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 AFP 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 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 búsquedas y operaciones de recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.
- Indexación y carga de documentos AFP y/o Line Data con búsqueda/recuperación 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 búsquedas y operaciones de recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.

- e. La configuración Silver ofrece 1 TB de almacenamiento; los TB de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

1.3 IBM Content Manager OnDemand Gold V2.0

- 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 Gold proporciona carga e indexación de hasta 100 GB de datos en el período de 12 horas.
- b. Indexación y carga de documentos AFP 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.
- c. Indexación y carga de documentos PDF con búsqueda/recuperación 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 búsquedas y operaciones de recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.
- d. Indexación y carga de documentos AFP y/o Line Data con búsqueda/recuperación 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 búsquedas y operaciones de recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.
- e. La configuración Gold ofrece 3 TB de almacenamiento; los TB de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

1.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum V2.0

- 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 AFP 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 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 búsquedas y operaciones de recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.
- d. Indexación y carga de documentos AFP y/o Line Data con búsqueda/recuperación 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 búsquedas y operaciones de recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.
- e. La configuración Platinum ofrece 5 TB de almacenamiento; los TB de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

1.5 Servicios Opcionales

1.5.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On V2.0

Si el Cliente excede el almacenamiento de TB incluido con la configuración seleccionada, el Cliente debe adquirir derechos de titularidad adicionales.

1.5.2 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0

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.

1.5.3 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze V2.0

El Cliente puede adquirir una instancia independiente para las actividades de prueba y desarrollo. Este entorno de desarrollo no puede utilizarse en actividades productivas.

- La configuración del entorno no productivo está dimensionada del mismo modo y ofrece una capacidad de proceso similar a IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0.

- El Entorno No Productivo no proporciona alta disponibilidad ni recuperación ante desastres.

1.5.4 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver V2.0

El Cliente puede adquirir una instancia independiente para las actividades de prueba y desarrollo. Este entorno de desarrollo no puede utilizarse en actividades productivas.

- La configuración del entorno no productivo está dimensionada del mismo modo y ofrece una capacidad de proceso similar a IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0.
- El Entorno No Productivo no proporciona alta disponibilidad ni recuperación ante desastres.

1.5.5 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold V2.0

El Cliente puede adquirir una instancia independiente para las actividades de prueba y desarrollo. Este entorno de desarrollo no puede utilizarse en actividades productivas.

- La configuración del entorno no productivo está dimensionada del mismo modo y ofrece una capacidad de proceso similar a IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0.
- El Entorno No Productivo no proporciona alta disponibilidad ni recuperación ante desastres.

1.5.6 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum V2.0

El Cliente puede adquirir una instancia independiente para las actividades de prueba y desarrollo. Este entorno de desarrollo no puede utilizarse en actividades productivas.

- La configuración del entorno no productivo está dimensionada del mismo modo y ofrece una capacidad de proceso similar a IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0.
- El Entorno No Productivo no proporciona alta disponibilidad ni recuperación ante desastres.

1.6 Servicios de Configuración

1.6.1 IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud Jump Start

Esta configuración proporciona hasta 50 horas de tiempo de consultoría remota para las actividades de inicio, incluyendo (1) asistencia con casos prácticos, (2) asesoramiento sobre prácticas demostradas para informes, dashboards y otras herramientas de sistemas, (3) asistencia guiada y asesoramiento en la preparación, la ejecución y la validación de la carga inicial de datos, y (4) otros temas administrativos y de configuración de interés (colectivamente, "actividades de inicio"). Este servicio de configuración prestado de forma remota se adquiere por Compromiso y vencen a los 90 días a partir de la fecha de adquisición del derecho de titularidad según se especifica en el Documento de Titularidad del Cliente, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.6.2 IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud Accelerator

Este servicio on demand proporciona hasta 50 horas de tiempo de consultoría remota para realizar las actividades, incluyendo (1) asistencia con casos prácticos, incluyendo casos prácticos de movimiento de datos como soporte a movimiento de datos únicos, puntuales (2) asesoramiento sobre prácticas recomendadas para informes, dashboards y otras herramientas de sistemas, (3) asistencia guiada y asesoramiento en la preparación, la ejecución y la validación de la carga inicial de datos (incluyendo la configuración de entornos de origen y destino y movimientos de datos, según se definen en el caso práctico de movimiento de datos) y (4) otros temas administrativos y de configuración de interés (colectivamente, "Actividades"). Este servicio de configuración prestado de forma remota se adquiere por Compromiso y vence a los 12 meses a partir de la adquisición del derecho de titularidad o en el último día del plazo de suscripción del Servicio de Cloud inicial, la fecha que sea posterior, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

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.

La clasificación predeterminada de los datos para esta solución son los datos clasificados como sensibles para el Cliente. IBM trabajará con el Cliente para abordar otros requisitos normativos cuando lo solicite el Cliente para la carga de trabajo prevista, y ello puede tener un efecto en los cargos del servicio y la arquitectura de la solución. Todos los datos están protegidos utilizando el cifrado de disco completo conforme a la norma FIPS 1402 - Nivel 1.

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 productivo para el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad está relacionado con la no disponibilidad completa del sistema (no con problemas con funciones específicas) y 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 50 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

3.2 Niveles de Servicio

El servicio ha sido diseñado para tener una alta disponibilidad con el objetivo de estar disponible fuera de las ventanas de mantenimiento. No obstante, si el sistema queda por debajo de los umbrales señalados anteriormente, pueden solicitarse créditos de servicio utilizando el proceso definido anteriormente.

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% 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%. 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: 500 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días	
- 500 minutos de Tiempo de Inactividad	
= 42.700 minutos	= 5% de crédito de Disponibilidad para 98,8% de disponibilidad durante el Mes Contratado
<hr/>	
43.200 minutos en total	

4. Continuidad del negocio

El Servicio de Cloud se ha configurado para dar soporte a los objetivos de continuidad del negocio que se definen a continuación. Los objetivos de continuidad del negocio ayudan a garantizar que las funciones empresariales críticas del negocio de una organización se recuperarán a un estado operativo, con una mínima pérdida de datos, en un plazo razonablemente breve después de un desastre en la ubicación principal del entorno informático. Cuando se haya determinado que una incidencia en la ubicación principal del entorno informático puede resolverse mediante conmutación por error a la ubicación secundaria, IBM debe ejecutar los planes de continuidad del negocio y las actividades relacionadas, en soporte a los objetivos de recuperación señalados a continuación. Para este Servicio de Cloud, el Entorno No Productivo se actualizará y reconfigurará para aceptar cargas de trabajo productivas hasta que se restablezca el servicio en la ubicación principal.

Objetivos de continuidad del negocio	
Objetivo de punto de recuperación	4 horas
Objetivo de tiempo de recuperación	<ul style="list-style-type: none">• 4 horas consecutivas cuando se compra un entorno No Productivo secundario equivalente.• Por lo menos 24 horas consecutivas, si no se compra ningún entorno No Productivo secundario.

5. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de un sistema de notificación de problemas online o por teléfono. IBM proporcionará información de contacto de soporte técnico e información y procesos relacionados. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente. Los tiempos de respuesta variarán en función de la naturaleza y la severidad de los problemas, como se indica a continuación.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta Durante las Horas de Soporte
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 productivo 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
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 laborables
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborables
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable

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:

- 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 de Servicio de Cloud disponible para su

acceso y uso durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.

- b. **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 el Documento Transaccional o POE del Cliente.
- c. **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 de Solicitudes enviadas al Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE o Documento Transaccional del Cliente.
- d. **Contrato:** es una unidad de medida con la que se pueden obtener los servicios. Un Contrato consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Contrato.

6.2 Cargo Mensual Parcial

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

6.3 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.

Por ejemplo:

- 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.

6.4 Cargos del Servicio de Configuración

Los servicios de Configuración se adquieren por Compromiso y se facturarán según la tarifa especificada en el Documento Transaccional.

7. 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.

8. Software de Habilitación

El Servicio de Cloud incluye el software de habilitación siguiente:

a. 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.

b. IBM Content Manager OnDemand Windows Client Software

El Cliente puede acceder a este software de cliente y descargarlo a efectos de prueba y verificación, o con fines de creación de ID de usuario del personal en la organización del Cliente que tendrá acceso al Servicio de Cloud.

c. **OnDemand Web Enablement Kit**

OnDemand Web Enablement Kit proporciona API Java para Content Manager OnDemand. El Cliente puede acceder a este software y descargarlo para desarrollar aplicaciones personalizadas que necesitan acceder o interoperar con el Servicio de Cloud.

9. Términos adicionales

9.1 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.

9.2 Acceso de Usuarios Externos

El Cliente puede optar por dar a los usuarios externos acceso al Servicio de Cloud. El Cliente es el único responsable ante estos usuarios externos, incluyendo a título enunciativo y no limitativo a) cualesquiera reclamaciones realizadas por los usuarios externos relacionados con el Servicio de Cloud o b) cualquier uso indebido del Servicio de Cloud por parte de estos usuarios externos.

9.3 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.

9.4 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.

9.5 Enlaces con Sitios web de Terceros u Otros Servicios

Si el Cliente o un Usuario de Servicio de Cloud transmite contenido a un sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con el Servicio de Cloud o puesto a disposición por éste, el Cliente y el Usuario de IBM permitirán a IBM habilitar la transmisión de Contenido; sin embargo, dicha interacción se llevará a cabo únicamente entre el Cliente y el sitio web o servicio del tercero. IBM no ofrece ninguna garantía ni manifestación sobre los servicios o sitios de terceros, y no se responsabilizará de ellos.

9.6 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.

9.7 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 del Cliente) 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.

9.8 Función restringida en el Servicio de Cloud

El Servicio de Cloud prohíbe el uso de la opción de masterización en CD-ROM y el Cliente acepta que dicha función no está disponible para su uso.