

## Descripción del Servicio

---

### IBM Master Data on Cloud Managed Service

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 Master Data Management ("MDM") on Cloud Managed Service ("Servicio de Cloud") gestiona datos maestros para dominios individuales o múltiples: clientes, proveedores, ubicaciones, productos, ofertas de servicio, cuentas, etc., para mejorar la eficacia de la aplicación y los procesos de negocio. IBM gestiona la infraestructura (red, almacenamiento y recursos informáticos), proporciona fixes para la aplicación y mantiene el software de IBM, la infraestructura y los controles de seguridad y privacidad aplicables.

Entre las diversas características principales incluidas, se encuentran las siguientes:

- a. Una arquitectura orientada a servicios proporciona funcionalidad a través de servicios web inteligentes, de serie, que se pueden utilizar para integrar MDM en los procesos de negocio y las arquitecturas técnicas existentes.
- b. Las interfaces con el Servicio de Cloud incluyen HTTPS (para acceso a aplicaciones), Web Services y JMS sobre HTTPS (para las aplicaciones locales a la integración Cloud IS/MDM) y un servicio de transporte de archivos seguro para cargar datos en MDM.
- c. La capacidad de los Clientes para implementar soluciones y extensiones de MDM e IS personalizadas en el entorno de Cloud a través de un proceso de tickets de soporte.
- d. La elección del Cliente del método de integración al Servicio de Cloud para consumir estos servicios a través de una Interfaz de Programación de Aplicaciones ("API"); Web Services o JMS.
- e. Funciones de auditoría completa para registrar quién solicitó acceso a qué datos y cuándo.
- f. Las prestaciones de gestión de procesos de negocio permiten al Cliente poner en práctica políticas y coordinar flujos de trabajo de múltiples pasos/múltiples funciones para la dirección y la administración de los datos.
- g. El centro de administración (Stewardship Center) permite a los usuarios empresariales, los administradores de datos y los equipos de TI mejorar de forma colaborativa la calidad de datos maestros mediante la resolución de posibles recursos de datos maestros duplicados y la creación de datos maestros en conformidad con las políticas de dirección corporativa.
- h. El motor de coincidencias y búsqueda emplea técnicas estadísticas avanzadas para resolver y gestionar automáticamente los problemas de calidad de los datos a través de opciones probabilísticas o determinísticas.
- i. El Servicio de Cloud se aprovisiona en centros de datos seleccionados en un entorno single-tenant basado en VLAN.
- j. IBM proporcionará los archivos de registro de la aplicación a petición a través de la interfaz de tickets de soporte.
- k. IBM proporcionará un servicio de transporte de archivos seguro para facilitar las transferencias de archivos para cargar y/o extraer datos de MDM o Information Server.

#### 1.1 Configuraciones Disponibles de IBM Master Data Management

Cada configuración de Servicio de Cloud 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 los aspectos específicos de carga de trabajo del Cliente.

### 1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Small

- Calificado para una escala de aproximadamente 5 millones de registros individuales de partes y 35 Transacciones Por Segundo ("TPS") en uso de estado estable.
- Proporciona 2 TB de Almacenamiento de Objetos; los derechos de titularidad de almacenamiento adicional pueden adquirirse bajo una Especificación de Trabajo independiente.

### 1.1.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Medium

- Calificado para una escala de aproximadamente 30 millones de registros individuales de partes y 100 TPS en uso de estado estable.
- Proporciona 5 TB de Almacenamiento de Objetos; los derechos de titularidad de almacenamiento adicional pueden adquirirse bajo una Especificación de Trabajo independiente.

### 1.1.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Large

- Calificado para una escala de aproximadamente 50 millones de registros individuales de partes y 250 TPS en uso de estado estable.
- Proporciona 10 TB de Almacenamiento de Objetos; los derechos de titularidad de almacenamiento adicional pueden adquirirse bajo una Especificación de Trabajo independiente.

## 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=3FC503E0646911E89B7C7F20C63AA31F>

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.

## 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 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.

### 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 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.

### 3.3 Exclusiones adicionales

Además de las exclusiones de Tiempo de Inactividad enumeradas anteriormente, los créditos SLA no son elegibles para la interrupción del Servicio de Cloud debido a las acciones del Cliente, incluidos los problemas con los componentes individuales del Servicio de Cloud que no afecten la disponibilidad general del Servicio de Cloud; uso indebido de una API o funcionalidad del Servicio de Cloud; problemas causados por Extensiones personalizadas; interrupción como resultado de los Servicios de VPN; incapacidad del Cliente para permitir que una actualización iniciada por IBM se promueva al estado productivo.

## 4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de correo electrónico, foros en línea 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](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

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.

### 5.1 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.

## 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, fecha en la cual se iniciará la configuración de la VPN. 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 el caso de que la renovación automática se realice después de la recepción de un aviso de retirada del Servicio de Cloud por parte de IBM, el plazo de renovación terminará en la fecha más próxima siguiente: el final del plazo de renovación actual o la fecha de retirada anunciada. Las renovaciones están sujetas a un aumento de precio anual, según se especifique en un presupuesto. En el caso de que la renovación automática se realice después de la recepción de un aviso de retirada del Servicio de Cloud por parte de IBM, el plazo de renovación terminará en la fecha más próxima siguiente: el final del plazo de renovación actual o la fecha de retirada anunciada.

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 Servicio de Cloud pudiera dar lugar a una amenaza material de muerte o daños personales graves.

### 7.2 Actualizaciones del entorno del Servicio de Cloud

#### Mantenimiento

Las actualizaciones y/o parches Principales y Secundarios del Servicio de Cloud se evaluarán para su instalación dentro de una ventana de mantenimiento mensual. Dos semanas antes de la ventana de mantenimiento, IBM publicará la lista de actualizaciones Principales y Secundarias que se aplicarán, junto con una breve descripción de las actualizaciones. El Servicio de Cloud no estará para el Cliente durante esta ventana de mantenimiento. Las ventanas de mantenimiento pueden durar hasta 8 horas y generalmente son el último sábado de cada mes.

El Cliente es responsable de las pruebas y la compatibilidad de todas las Extensiones del Cliente y del uso específico por parte del Cliente del Servicio de Cloud con las actualizaciones propuestas.

El Cliente puede proporcionar una solicitud para retrasar las actualizaciones Principales y Secundarias una vez notificadas. IBM empleará esfuerzos comercialmente razonables para coordinar a implementación de la actualización con el Cliente. Las solicitudes de retraso de las actualizaciones Principales deben proporcionarse dentro del plazo de 30 días tras la notificación original, mientras que las solicitudes de retraso de las actualizaciones Secundarias deben proporcionarse dentro del plazo de 7 días tras la notificación original. El Cliente reconoce y acepta que IBM desplegará las actualizaciones Principales dentro de los 6 meses posteriores a la notificación original y desplegará las actualizaciones Secundarias dentro de los 45 días posteriores a la notificación. En caso de que el Cliente no permita que una actualización iniciada por IBM se promueva al Servicio de Cloud, podría ocurrirse en cargos mensuales adicionales.

### **Mantenimiento de Emergencia**

Además de las actualizaciones Principales y Secundarias, IBM puede determinar que se requiere una actualización de entorno de emergencia, para abordar vulnerabilidades significativas o requisitos normativos, y no es posible esperar a una ventana de mantenimiento programado. En esta situación, IBM puede actualizar el entorno en cualquier momento sin previo aviso al Cliente.

## **7.3 Directorio LDAP**

Se incluye una configuración de LDAP autónoma como parte del Servicio de Cloud. Además, IBM ofrece la posibilidad de integrarse con el Active Directory local de los Clientes. Las siguientes opciones de sincronización de Active Directory local se pueden implementar bajo petición después de que se haya completado el aprovisionamiento y el entorno se haya transferido al Cliente:

- a. Autenticación en el Servidor LDAP del Servicio de Cloud con replicación de nuevo al LDAP del Cliente local:
  - (1) Soporte para un (1) servidor Active Directory.
  - (2) Proporcionar un controlador de dominio (de solo lectura) en el Servicio de Cloud que esté en el dominio del Cliente
  - (3) El Cliente gestiona todo el acceso del usuario final al entorno en cloud (grupos, ID de acceso, acceso)
  - (4) Derechos de Administración Total para el Cliente
- b. Autenticación en el servidor LDAP de Servicio de Cloud en el que el Cliente gestiona los usuarios (no en el dominio del Cliente);
- c. Apuntar al controlador de dominio local del Cliente para la autenticación
  - (1) Posibles implicaciones de rendimiento
  - (2) Autenticación mientras dura la sesión;
  - (3) Proporcionar autenticación SAML, si es necesario.

Las otras configuraciones (por ejemplo, extractos manuales o de scripts del directorio de archivos LDAP para el Servicio de Cloud, opciones de federación, incluyendo MS Federation Services u otras opciones) serán presupuestadas por separado.

## **7.4 Copias de seguridad-respaldo y su restauración**

Se proporcionan copias de seguridad rutinarias del sistema de archivos (archivos recomendados) y copias de seguridad periódicas (diarias / semanales / mensuales) de la base de datos. Periódicamente, los archivos de copia de seguridad se archivarán en IBM Cloud Object Storage y se conservarán un máximo de 28 días. El Cliente podrá realizar 2 restauraciones de copia de seguridad al mes. Se pueden realizar restauraciones adicionales o aumentar la frecuencia de copia de seguridad del sistema por encima de a diario, bajo una Especificación de Trabajo independiente, con un cargo adicional. No se proporciona ninguna copia de seguridad de instantánea.

## **7.5 Red Privada Virtual (VPN)**

El Cliente puede optar por utilizar una conexión VPN de software para conectarse de forma segura al Servicio de Cloud.

- a. La configuración de un (1) punto final VPN (pasarela) se proporciona como parte de este Servicio de Cloud. Pueden ofertarse puntos finales por separado y se pueden agregar a través de un contrato de servicios adicionales.

- b. El servicio IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity utiliza tecnología de VPN IPsec de sitio a sitio.

## 7.6 Página Web de Terceros y/o Otros Servicios

El Servicio de Cloud puede contener integraciones y enlaces, o ser utilizado para acceder, a Servicios de un Tercero. El acceso a los Servicios de Terceros se proporciona "TAL CUAL", **sin garantía de ningún tipo, ni explícita ni implícita, incluida cualquier garantía de titularidad, no infracción o no interferencia, y todas las garantías y condiciones implícitas de comercialización e idoneidad para un objetivo concreto.**

El Cliente es responsable de firmar y cumplir acuerdos independientes con los terceros para el acceso, o el uso, de los Servicios. IBM no proporciona estos Servicios de un Tercero en virtud de esta oferta en el Servicio de Cloud. Excepto en la medida en que el Cliente pueda adquirir por separado dichos Servicios de un Tercero a IBM en una transacción separada, IBM no será parte en ningún acuerdo independiente y, como condición explícita del Contrato, el Cliente acepta cumplir las condiciones de estos acuerdos independientes, en la medida que desee utilizarlos conjuntamente con el Servicio de Cloud. Si el Cliente, personalmente o bajo un representante, un usuario de Servicio de Cloud o un usuario final consiente la transmisión de Contenido al servicio de un tercero enlazado con el Servicio de Cloud o accesible por éste, el Cliente, el usuario del Servicio de Cloud y el usuario final permitirán a IBM habilitar la transmisión de contenido; sin embargo, dicha interacción se considerará como llevada a cabo únicamente entre el Cliente y el tercero que ofrece el Servicio de un Tercero.

No se permitirán las conexiones entrantes de terceros externos.

## 7.7 Restricciones y Limitaciones de Uso

El Servicio de Cloud es limitado con respecto a LDAP, MDM, Business Process Manager ("BPM") y las interfaces de usuario programáticas y de cliente de Information Server, de la siguiente manera:

- a. La funcionalidad de la interfaz de usuario está limitada al acceso HTTPS a la funcionalidad del usuario MDM y BPM, LDAP e Information Server;
- b. IBM no proporciona acceso o interfaces a ninguna de las herramientas de desarrollo de MDM, BPM e Information Server como parte de este Servicio de Cloud. IBM proporcionará al Cliente la capacidad de implementar personalizaciones de MDM, BPM e Information Server, incluidos los artefactos de desarrollo, en el entorno gestionado a través del servicio de tickets de soporte;
- c. IBM no proporciona acceso directo a servidores individuales, nivel de sistema operativo o consolas de administración de aplicaciones para MDM, WebSphere Application Server, BPM, Information Server, LDAP o DB2;
- d. El acceso a las interfaces JMS entrantes y salientes está limitado a la ejecución a través de un protocolo HTTPS tanto para MDM como para Information Server. El soporte para otros protocolos, interfaces o conectores puede evaluarse pero requerirá un contrato de servicios adicional;
- e. Las interfaces de MDM Web Services están limitadas a ejecutarse sobre un protocolo HTTPS;

### 7.7.1 Business Process Manager

El Servicio de Cloud incluye la funcionalidad de IBM Business Process Manager. El uso de IBM Process Server e IBM Process Center se limita únicamente a los Procesos de Dirección y Administración de Datos Maestros. Un Proceso de Dirección y Administración de Datos Maestros únicamente puede pasar estas decisiones sobre la calidad de los datos maestros a otros sistemas con la finalidad de sincronizar los datos maestros.

### 7.7.2 Information Server

El Servicio de Cloud incluye la funcionalidad de IBM Information Server. El uso de Information Server en el Servicio de Cloud se limita a dar soporte a procesos de Master Data Management (MDM) y datos relacionados con Master Data Management. Además, los servicios de Information Server proporcionados tienen un uso limitado para la funcionalidad de Data Stage, Information Governance Catalog y Quality Stage.

## 7.8 Recuperación ante Desastre

El objetivo de recuperación tras desastre para restaurar los datos productivos del Cliente es de 14 días naturales.

## 7.9 Obligaciones del Cliente

- a. El Cliente proporcionará una única persona de contacto técnico bien informada en relación con la red empresarial del Cliente, la VPN y los requisitos de seguridad.
- b. El Cliente completará el cuestionario de la Red Privada Virtual ("VPN") y lo devolverá a IBM para su revisión antes de 60 días desde la fecha de realización del pedido ("Fecha del Pedido"). Si el Cliente no ha proporcionado a IBM el cuestionario VPN requerido dentro de los 60 días siguientes a la Fecha del Pedido, IBM seguirá solicitando al Cliente la información sobre el cuestionario VPN. Una vez que el cuestionario VPN haya sido completado y proporcionado a IBM, IBM notificará al Cliente los detalles de aprovisionamiento una vez completada la configuración VPN del entorno, lo que puede llevar varios días.
- c. El Cliente garantizará que un administrador de seguridad y de red está disponible durante la fase de configuración y validación de la configuración de la VPN para trabajar con IBM de cara a completar la instalación de la VPN.
- d. El Cliente es responsable de todas las tareas de administración, mantenimiento, modificación, configuración y las pruebas de hardware y software en el sitio del Cliente utilizado para la VPN.
- e. El Cliente es responsable de la prueba de aceptación del usuario para validar la configuración de la VPN durante la implementación.
- f. El Cliente notificará a través del sistema de notificación de problemas en línea los cambios necesarios en la configuración de la VPN.
- g. El Cliente es responsable de la definición, configuración y mantenimiento de todos los usuarios y grupos de LDAP en base a su relación con cualquier solución de aplicaciones MDM desplegada por el Cliente.

## 7.10 Materiales proporcionados por el Cliente

En la medida en que el Cliente proporcione a IBM controladores, archivos jar, archivos de licencia y archivos de configuración del Cliente o de terceros, CBAs y otros materiales o activos que el Cliente solicite a IBM que utilice en el entorno del Servicio de Cloud del Cliente (de forma colectiva, "Materiales proporcionados por el Cliente"): el Cliente concede a IBM una licencia limitada (sin derecho a sublicenciar), totalmente pagada, no exclusiva, no transferible, a escala mundial, bajo los derechos de propiedad intelectual aplicables del Cliente para utilizar los Materiales proporcionados por el Cliente con el único propósito de prestar el Servicio de Cloud al Cliente. IBM tiene absoluta discreción sobre si utilizar o no dichos Materiales proporcionados por el Cliente y puede dejar de utilizarlos por decisión propia en cualquier momento y por cualquier razón. El Cliente declara y garantiza de manera continuada que (a) tiene los derechos necesarios para entregar a IBM los Materiales proporcionados por el Cliente, (b) IBM puede utilizar de forma legal los Materiales proporcionados por el Cliente para prestar el Servicio de Cloud al Cliente, y (c) los Materiales proporcionados por el Cliente no contienen código dañino. El Cliente debe informar inmediatamente a IBM si pierde el derecho de autorizar a IBM utilizar los Materiales proporcionados por el Cliente o si descubre que tienen código dañino.

El Cliente reconoce que (a) IBM no garantiza la funcionalidad de los Materiales proporcionados por el Cliente en el Servicio de Cloud, y que (b) IBM no es responsable ante el Cliente en la medida en que los Materiales proporcionados por el Cliente afecten a la capacidad de IBM de cumplir: (1) las declaraciones y garantías de IBM respecto al Servicio de Cloud, y/o (2) el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) del Servicio de Cloud.

## 7.11 Extensiones

Las Extensiones permiten al Cliente configurar el Servicio de Cloud para satisfacer las necesidades de negocio del Cliente mediante la creación de extensiones de software para la aplicación de Servicio de Cloud. Las Extensiones son contenido proporcionado en el uso del Servicio de Cloud y no forman parte del Servicio de Cloud. El Cliente es responsable del desarrollo, la gestión, el mantenimiento y el soporte de todas las Extensiones. El Cliente puede contratar por separado con IBM o un contratista tercero autorizado específicamente por escrito por IBM la creación de Extensiones. El Cliente es responsable de garantizar que dicho contratista tercero cumple con estos plazos.

- a. Las Extensiones creadas por el Cliente están sujetas a los siguientes términos y condiciones adicionales:

- (1) IBM tendrá el derecho de revisar y aprobar o rechazar los documentos de diseño, planes de pruebas, resultados de pruebas y código objeto para las Extensiones de cara al cumplimiento de las condiciones del Contrato.
- (2) IBM puede requerir al Cliente la realización de pruebas de rendimiento, especificadas por IBM. El Cliente facilitará dichos documentos de diseño, planes de pruebas, resultados de pruebas y código objeto a IBM para su revisión en un tiempo razonable antes de la salida al entorno real del Servicio de Cloud y cooperará con IBM en la resolución de los problemas identificados por IBM.
- (3) El Cliente se compromete a disponer y realizar el mantenimiento de un programa de prevención de introducción en las Extensiones de malware, como virus, troyanos, ataques de denegación de servicio y otras tecnologías de encubrimiento e interrupción.
- (4) IBM puede monitorizar y escanear las Extensiones para buscar vulnerabilidades de seguridad y/o malware. IBM puede eliminar las Extensiones de cualquier entorno de Servicio de Cloud o suspender el Servicio de Cloud hasta que se resuelva la vulnerabilidad de seguridad o el problema de malware.
- (5) Las Extensiones no incluirán o agregarán ningún producto tercero de software comercial o empaquetado que funcione de manera independiente del Servicio de Cloud, y se prohíbe la adición de cualquier software tercero comercial o empaquetado.
- (6) El Cliente es responsable de formar y mantener al personal con un nivel adecuado de conocimientos y experiencia para trabajar con el Servicio de Cloud y las Extensiones durante la vigencia de la suscripción. Cualquier formación o asistencia educativa que se requiera irá a cargo del Cliente. En caso de que IBM determine que el Cliente no es capaz de realizar sus tareas requeridas con una asistencia razonable, IBM, a discreción propia, puede requerir que el Cliente contrate actividades de transferencia de conocimiento práctico a personal de servicios profesionales de IBM. Tales actividades de transferencia de conocimiento irán, a menos que sean entre IBM y sus filiales, a expensas del Cliente. IBM proporcionará dicha formación al Cliente a petición del Cliente por un cargo adicional.
- (7) El Cliente, o sus licenciantes, conserva todos los derechos, titularidades e intereses o licencia en y para las Extensiones proporcionadas a IBM para alojar con el Servicio de Cloud. El Cliente declara y garantiza a IBM que el Cliente tiene todos los derechos necesarios para proporcionar las Extensiones del Cliente a IBM para su alojamiento con el Servicio de Cloud y que ni las Extensiones del Cliente ni el alojamiento por parte de IBM con el Servicio de Cloud infringe ninguna patente o copyright de terceros.
- (8) El Cliente concede a IBM, sobre una base totalmente pagada, a escala mundial, sin royalties, revocable y sublicenciable, todos los derechos y licencias, y acepta obtener con rapidez y mantener vigentes los Consentimientos Necesarios, para todas las Extensiones, que se necesiten para que IBM y sus subcontratistas puedan alojar las Extensiones y de cumplir con sus obligaciones. Si se le solicita, el Cliente proporcionará a IBM pruebas de tales derechos, licencias o Consentimientos Necesarios. IBM quedará libre de sus obligaciones en la medida en que se vean afectadas por el incumplimiento del Cliente para obtener y proporcionar con rapidez a IBM cualquier derecho, licencia o Consentimiento Necesario. En este párrafo, "Consentimiento Necesario" significa cualquier consentimiento, licencia o autorización necesaria para dar a IBM y sus subcontratistas el derecho o la licencia para acceder, utilizar y/o modificar en formato electrónico y en otros formatos exclusivamente según sea necesario para la ejecución bajo esta Descripción del Servicio, incluyendo la realización de trabajos derivados, las Extensiones, sin infringir la propiedad o los derechos de propiedad intelectual de los proveedores, licenciatarios o propietarios de las Extensiones.
- (9) El Cliente se asegurará de que el código, los datos y otros artefactos introducidos por el Cliente a través de las Extensiones no aumenten el riesgo de seguridad o requieran requisitos de certificación adicionales a menos que IBM lo acepte explícitamente a través de una enmienda o anexo a esta Descripción del Servicio. Sin limitación de todo lo anterior, el Cliente: (a) realizará escaneos de vulnerabilidades de código estático y aplicaciones web en todas las Extensiones para identificar posibles exposiciones de seguridad; y (b) revelará a IBM por escrito la existencia de cualquier exposición identificada mediante un escaneo de vulnerabilidades que se incluya o se proporcione en relación con las Extensiones.

b. El Cliente será responsable de probar las Extensiones en todos los entornos.



- c. Cualquier trabajo adicional que deba ejecutar IBM como soporte a las Extensiones, como la creación de Extensiones o la activación de otros componentes integrados, pueden describirse en una especificación de trabajo entre IBM y el Cliente, y estarán sujetos a cargos independientes facturados de acuerdo con las condiciones y las tarifas contenidas en la especificación de trabajo.

## 7.12 Pruebas de Rendimiento

El Cliente acepta que el Servicio de Cloud se modifica con Extensiones y se integra con Servicios de Terceros y otras aplicaciones del Cliente. Como resultado, el rendimiento y los tiempos de respuesta no pueden garantizarse y no son responsabilidad única de IBM. El Cliente es responsable de llevar a cabo todas las posibles pruebas de rendimiento antes y después de la activación del Entorno del Servicio de Cloud para su uso por parte del Cliente para actividades del negocio normales y/o para el uso por parte del Cliente en la prestación de servicio, de cualquier modo, a sus respectivos clientes y/o el uso por parte de Cliente como soporte para la generación de ingresos. IBM proporcionará asistencia razonable al Cliente en la resolución de cualquier rendimiento como parte de los servicios de soporte.

## 7.13 Definiciones

- a. **Extensiones:** son los artefactos de software y la configuración proporcionados por el Cliente, o un tercero autorizado por el Cliente, para ampliar el Servicio de Cloud mediante la implementación del flujo de proceso del negocio del Cliente, la gestión de las necesidades de datos específicas y el suministro de un proceso de integración específico para el Cliente, como soporte a las necesidades del negocio del Cliente. Esto puede ser, a título enunciativo pero no limitativo, código de software, extensiones de base de datos, secuencias de mandatos o archivos creados para personalizar la utilización del Cliente del Servicio de Cloud, incluyendo integraciones con Servicios de un Tercero u orígenes de datos. Las Extensiones son responsabilidad del Cliente.
- b. **Servicios de un Tercero:** son servicios de datos de un tercero, bases de datos, servicios web, páginas web, software u otro contenido de un tercero al cual se accede a través del Servicio de Cloud.
- c. **Principal:** se define como una actualización de mantenimiento que IBM razonablemente determina que requiere una corrección de datos y/o Extensión del Cliente para garantizar la compatibilidad. Los ejemplos pueden incluir actualizaciones importantes de las versiones de MDM/BPM/IS/IS o el sistema operativo.
- d. **Secundaria:** se define como una actualización de mantenimiento que IBM razonablemente determina que no requiere una corrección de datos y/o Extensión del Cliente para garantizar la compatibilidad. Los ejemplos pueden incluir parches menores del producto para MDM/BPM/IS/IS o el sistema operativo.