

Descripción de Servicios

Disposiciones Generales de IBM Managed Security Services

ESTAS DISPOSICIONES GENERALES INTEGRAN LA DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS DE LAS DE IBM MANAGED SECURITY SERVICES ("DISPOSICIONES GENERALES") Y APLICA A TODOS LOS IBM MANAGED SECURITY SERVICES PRESTADOS POR IBM. ESTAS DISPOSICIONES GENERALES SE SUMAN A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICOS PROVISTOS EN LAS DESCRIPCIONES DE SERVICIOS SELECCIONADAS EN EL PROGRAMA.

1. Exclusiones y Estipulaciones de SLA

1.1 Exceso de solicitudes de cambios de política

Ciertos Servicios incluyen soporte para un número especificado de solicitudes de cambios de política, tal como se define en la sección titulada "Administración de políticas", de la correspondiente descripción de dicho Servicios. El exceso de solicitudes de cambio de política por encima de la cantidad especificada precedentemente, no será considerado como una prioridad, y no será abarcado por los SLA provistos en la sección titulada: "Acuerdos de nivel de servicio" de la correspondiente descripciones de dichos Servicios.

El Cliente acepta que, si el Cliente o el Receptor se Servicios supera la cantidad especificada de solicitudes de cambio de política durante dos o más meses a lo largo del periodo de vigencia del Programa, IBM puede transferir al Cliente al nivel Select o Premium de Servicios (según corresponda). En dicho caso, el Cliente podrá ser facturado con la tarifa que esté vigente en el la fecha de la transferencia. Los SLA serán re establecidos para el nuevo nivel de servicios. La falta de actualización de los Servicios contratados por el Cliente puede resultar en la interrupción de los mismos.

Por ejemplo, si el Cliente contrata el nivel Standard de Servicios, y en dicho nivel estuviesen permitido dos cambios de política por mes; y por dos meses durante la vigencia del Programa, el Cliente solicita (e IBM provee) más de dos cambios de política; entonces IBM podrá transferir el Programa del Cliente al nivel Select o Premium de Servicios (según corresponda) y en dicho caso el Cliente podrá ser facturado con la tarifa vigente en la fecha de transferencia.

1.2 Prueba de monitoreo y capacidades de respuesta

El Cliente puede probar las capacidades de monitoreo y respuesta de IBM, organizando actividades de reconocimiento reales o simuladas, ataques a la red o sistema, y/o compromisos del sistema mediante un aviso, por escrito y por adelantado a IBM. Dichas actividades podrá realizarlas directamente el Cliente o mediante un tercero contratado por este último. Durante el período en el cual el Cliente prueba las capacidades de monitoreo y respuesta de IBM, no aplicarán los SLA establecidos para dichos Servicios y las compensaciones no serán aplicables (pagables) en el caso de que no se cumpla con los SLA asociados a dichos Servicios.

1.3 Conformidad e Informes de SLA

La conformidad de SLA y las compensaciones asociadas estarán basadas en entornos de red, conectividad de Internet y circuito y Agentes totalmente funcionales, así como también servidores configurados correctamente. El reporte del cumplimiento de SLA será provisto a través del Portal determinado por IBM. Si IBM considera que la no conformidad de SLA, a entera discreción de IBM, es causada por un hardware o software del equipamiento de las instalaciones del Cliente, (incluyendo todos y cualquier Agente), todos los SLA se consideran nulos e inválidos y las compensaciones no serán pagas.

1.4 Declaración de Emergencia de Internet

Durante las emergencias de Internet declaradas, IBM realizará un acceso en tiempo real a la sesión informativa acerca de la situación global de IBM y proporcionará un e-mail resumido para facilitar informaciones que el Cliente puede usar para proteger su organización. Sesiones informativas sobre la situación tras el inicio de una emergencia de Internet reemplazan cualquier exigencia de escalamientos específicos que IBM proporcione respecto a eventos directamente relacionados con la emergencia de Internet declarada. Durante una emergencia de Internet, IBM comunicará todos los incidentes con otros niveles de prioridad a través de sistemas automatizados como e-mail, buscapersonas y correo de voz.

Se reanudarán las prácticas estándar de escalamiento cuando termine la emergencia de Internet declarada. El fin de un estado de emergencia se caracteriza por una reducción del nivel de AlertCon a AlertCon 2 o una notificación por e-mail enviada a su contacto de seguridad autorizado.

1.5 Mantenimiento del portal en forma planificada y de emergencia

Mantenimiento planificado designa cualquier mantenimiento:

- a. realizado durante la ventana de mantenimiento mensual estándar, en el primer sábado de cada mes, desde las 8:00 a las 4:00 p.m., horario del Este de Estados Unidos; o
- b. de los cuales el Cliente es notificado por lo menos cinco días antes. El aviso de programación de mantenimiento será suministrado al contacto de servicios designado.

Mantenimiento de emergencia significa cualquier mantenimiento no programado, no estándar requerido por IBM.

Ninguna declaración en la sección de cualquier descripción de servicios titulada “Acuerdos de Nivel de Servicio”, impedirá que IBM realice mantenimiento de emergencia según sea necesario. Durante dicho mantenimiento de emergencia, el punto de contacto del Cliente recibirá un aviso dentro de 30 minutos a partir del inicio del mantenimiento de emergencia, y dentro de 30 minutos de la conclusión del mantenimiento de emergencia. IBM será relevada de sus obligaciones bajo los correspondientes SLA durante un mantenimiento programado y de emergencia.

1.6 Información de contacto

Ciertos SLA requieren que IBM provea notificación al contacto de seguridad autorizado, o al contacto de servicios designado después de que ciertos eventos ocurran. En el caso de uno de dichos eventos, el Cliente es el único responsable de facilitar a IBM la información de contacto exacta y actualizada, relativa al contacto(s) de seguridad autorizado(s) y/o el(los) contacto(s) de servicios designado(s). Las notificaciones serán provistas a los contactos del Cliente autorizados a la información de contacto actual en registro a través del Portal. IBM será relevada de sus obligaciones de acuerdo a estos SLA, si las informaciones de contacto están desactualizadas o equivocadas, debido a su acción u omisión.

1.7 Notificaciones de cambios de red/servidor

El Cliente es responsable de notificar a IBM con antelación respecto a cualquier cambio de red o servidor, o salidas de servicio del entorno de servicios gestionados. Si no es posible notificar con antelación, se requiere que el Cliente notifique a IBM acerca de los cambios dentro de siete días calendarios, a partir de la realización de los cambios de servidor o red. A menos que se especifique lo contrario en la Descripción de Servicios, la notificación se completa mediante la presentación o actualización de un tíquet de consulta a través del Portal para los cambios que serán implementados por el Cliente. Para los cambios que deban ser implementados por IBM, debe enviar un tíquet de solicitud de cambio de política. Si no notifica a IBM según lo establecido arriba, todas las compensaciones de SLA se consideran nulas y sin efecto.

1.8 Tráfico de red aplicable a los SLA

Ciertos SLA tratan de prevención, identificación y escalamiento de incidentes de seguridad. Dichos SLA presuponen que el tráfico llegó correctamente al Agente y, por tanto, el Agente tiene la capacidad de procesar el tráfico de acuerdo con la política instalada y generar un evento registrado. El tráfico que no pasa por un Agente (en forma lógica o electrónica), o que no genera un evento registrado, no está cubierto por esos SLA.

2. Otros términos y condiciones

2.1 Cambios en el contrato

Si IBM acuerda la solicitud de un incremento en la cantidad de dispositivos soportados u otro cambio que requiera que se realice un nuevo pedido a IBM (como por ejemplo, de servicio Standard a Select o Premium), se aplican los siguientes términos:

- a. todos los dispositivos (incluyendo aquellos para los cuales se generó inicialmente el Programa) serán regulados por las versiones de los correspondientes documentos vigentes a la fecha en la que se acuerde la solicitud de incremento (por ejemplo, el Acuerdo, la SOW y las Descripciones de Servicios); y
- b. el periodo de contrato será adaptado de forma tal que todos los dispositivos sean colindantes.

2.2 Modificación de Servicios

IBM se reserva el derecho de modificar los términos de las Descripciones de Servicios en cualquier momento. Si dicha modificación reduce el ámbito o nivel de los Servicios que IBM está prestando (por ejemplo: eliminación de Servicios o aumento del tiempo de respuesta a incidentes de seguridad), IBM publicará un anuncio, con por lo menos 30 días de antelación, a través del portal MSS de IBM (denominado "Portal") u otros medios electrónicos. El Cliente puede solicitar que IBM aplase la fecha efectiva de cambio, hasta el final del período de vigencia del Programa afectado por el cambio, notificando a IBM por escrito, dentro de los 30 días calendarios contados a partir de la fecha del aviso de IBM anunciando dicha modificación. La modificación se tornará efectiva cuando los Servicios sean renovados. Si la modificación es resultado de circunstancias ajenas al control de IBM, como cambios de tecnología o cambios de servicios de proveedor, IBM se reserva el derecho de rechazar la solicitud de aplazamiento del Cliente.

2.3 Retirada o Rechazo de Servicios

Si se cancela el Servicio o no se renueva el contrato, el Cliente tendrá 90 días a partir de la fecha de cancelación, o 90 días a partir del vencimiento del Programa, lo que ocurra primero, para solicitar recibir los datos archivados. El Cliente podrá realizar esa solicitud a través del Portal, o por teléfono si el acceso al Portal ya no está disponible. IBM cobrará al Cliente el tiempo y los materiales, y costos de envío si son aplicables, utilizados para restaurar y hacer los datos disponibles para que puedan ser descargados por el Cliente, desde un servidor seguro de IBM. En los casos donde la cantidad de datos archivados, es considerada por parte de IBM como excesiva, para ser accesible mediante descarga, IBM almacenará los datos en un medio encriptado para enviarlos a la dirección especificada por el Cliente.

Si una solicitud del Cliente no es recibida por IBM dentro del período de 90 días mencionados precedentemente, IBM destruirá permanentemente todos los datos archivados, que ya no se encuentren bajo un Programa de Servicios vigente.

2.4 Compilación de datos

El Cliente acepta y permite que IBM recolecte, reúna y compile datos de registro de eventos de seguridad, para analizar tendencias y amenazas reales o posibles. IBM puede compilar (o combinar de otra manera) esos datos de registro de eventos de seguridad con datos similares de otros Receptores de Servicios a condición de que esos datos se compilen o combinen en una forma que no revele, de ninguna manera, los datos como algo que se pueda atribuir al Cliente.

2.5 Servicios Regulatorios

IBM no es prestadora de servicios de comunicaciones regulados por autoridades gubernamentales ("Reguladores Estatales") y no pretende proveer servicios regulados por los Reguladores Estatales. Si algún Regulador Estatal impone exigencias reguladoras u obligaciones sobre cualquier Servicio provisto por IBM, detallado en un Programa, el Cliente acepta que IBM podrá cambiar el modo de proveer dichos Servicios al Cliente para evitar la aplicación de tales exigencias u obligaciones a IBM (por ejemplo, actuando como agente del Cliente para adquirir tales servicios de un proveedor independiente).

2.6 Descargo de Responsabilidad

Los Productos y Servicios no tienen garantía de operar sin interrupciones o ausencia de errores. El Cliente entiende y está de acuerdo con el hecho de que nuevas tecnologías, cambios de configuración, actualizaciones de software y mantenimiento de rutina, entre otros, pueden generar exposiciones de seguridad nuevas y desconocidas; y que además, piratas informáticos y otros siguen empleando técnicas y herramientas cada vez más sofisticadas, lo que trae consigo crecientes retos a la seguridad de sistemas informáticos en particular. El Cliente acepta que será el único responsable de mantener la seguridad de los sistemas informáticos del Cliente. La prestación de los Servicios por IBM no constituye declaración o garantía por parte de IBM acerca de la seguridad de los sistemas informáticos del Cliente, incluyendo, pero sin limitarse ello, a cualquier declaración de que los sistemas informáticos del Cliente están a salvo de intrusos, virus o cualquier otra exposición de seguridad. Los Servicios y Productos no son tolerantes a errores y no están diseñados para el uso en entornos peligrosos que requieren una operación a prueba de errores, incluyendo, sin limitación, navegación de aeronaves, sistemas de control de tráfico aéreo, sistemas de armas, sistemas de mantenimiento de la vida, instalaciones nucleares o cualquier otra aplicación en la cual una anomalía en los Servicios o Producto puede producir muerte, lesión personal o daño a la propiedad. IBM no ofrece ninguna garantía, expresa o implícita, ni asume ninguna responsabilidad jurídica por la exactitud, la totalidad o utilidad de cualquier información facilitada como parte de estos Servicios.