

## IBM Managed Security Services

### 1. Alcance de los Servicios

IBM Managed Security Services (denominados "Managed Security Services" o "Servicios") será provisto al Receptor de los Servicios, según las Descripciones de Servicios seleccionados especificadas en el correspondiente programa (denominada "Programa"). Dichos Servicios están diseñados para permitir que una organización externalice la gestión de ciertas funciones de seguridad de Internet, tal como se describe en detalle en las correspondientes Descripciones de Servicios.

Los términos en mayúscula no definidos en esta Declaración de trabajo ("SOW") se definen en el acuerdo especificado en el Programa ("Acuerdo").

### 2. Definiciones

**Managed Security Services** - cartera de ofertas de IBM que se lista y describe en la siguiente ubicación: [http://www-935.ibm.com/services/us/iss/html/contracts\\_worldwide\\_landing.html](http://www-935.ibm.com/services/us/iss/html/contracts_worldwide_landing.html)

**Receptor/es de Servicios** – cualquier entidad o persona que reciba o utilice los Servicios o los resultados o productos de los Servicios.

### 3. Servicios

#### 3.1 Responsabilidades de IBM

Las responsabilidades específicas de IBM se detallan en las Descripciones de Servicios individuales.

#### 3.2 Sus responsabilidades

##### 3.2.1 Responsabilidades de su punto de contacto

Antes del inicio de los Servicios, el Receptor de Servicios designará a una persona (denominada "Punto de Contacto del Receptor de Servicios"), a la cual se dirigirán todas las comunicaciones no técnicas relacionadas con los Servicios y que tendrá autoridad para actuar en nombre del Receptor de Servicios en todos los asuntos descritos en esta SOW. El Punto de Contacto del Receptor de Servicios hará lo siguiente:

- a. servir de interfaz entre IBM y todos los departamentos que participan en los Servicios;
- b. garantizar que toda la información, datos, permisos, decisiones y aprobaciones aplicables según IBM lo requiera para prestar los Servicios, es provisto dentro de dos días hábiles a partir de la solicitud de IBM; y
- c. ayudar a resolver los problemas de los Servicios y escalarlos dentro de su organización según sea necesario.

##### 3.2.2 Responsabilidades generales del Receptor de Servicios

El cumplimiento por parte de IBM depende de gestión y del cumplimiento de las responsabilidades del Receptor de Servicios según esta SOW y el Acuerdo, sin costos para IBM. El Receptor de Servicios será responsable de:

- a. asegurar que los acuerdos actuales de mantenimiento y licencia estén al día con relación a los proveedores aplicables en lo concerniente a los productos y servicios de los cuales IBM depende para prestar los Servicios descritos en este documento. Dichos acuerdos deben permitir que IBM haga uso de los contratos existentes de soporte y mantenimiento en nombre del Receptor de Servicios;
- b. adquirir y mantener los niveles de mantenimiento definidos por IBM para todos los Productos y cualquier otro producto de hardware y software que IBM administre para el Receptor de Servicios. Los acuerdos de nivel de servicios, especificados en las Descripciones de Servicios, no aplicarán a cualquier periodo durante el cual los niveles de mantenimiento definidos por IBM no se encuentren disponibles o para cualquier periodo durante el cual IBM no sea capaz de hacer uso de los contratos existentes de soporte y mantenimiento en su nombre (es decir, el proveedor no se comprometerá con IBM en su nombre). El Receptor de Servicios puede comprar tal mantenimiento a través del Asociado de Negocios de IBM, de IBM o de terceros;

- c. autorizar a International Business Machines Corporation y a sus subsidiarias (y a sus sucesores, cesionarios, contratistas y Asociados de Negocios de IBM), a almacenar y usar las informaciones de contactos de negocios del Receptor de Servicios, en cualquier lugar en el que hagan negocios, para uso en conexión con los productos y servicios IBM o en el desarrollo de la relación de negocios de IBM con el Receptor de Servicios;
- d. obtener cualquier consentimiento necesario, y realizar cualquier otra acción requerida por las leyes aplicables, incluyendo pero no limitado a, leyes de privacidad de los datos, antes de revelar a IBM información de sus empleados. El Receptor de Servicios también acepta que con respecto a los datos que son transferidos o almacenados fuera de Chile el Receptor de Servicios será responsable de asegurar que para la transferencia y procesamiento de la totalidad de dichos datos transmitidos fuera de Chile se cumplen y se adhieren a las leyes y regulaciones que gobiernen tales datos;
- e. que, antes de poner a disposición de IBM las instalaciones, software, hardware, redes u otros recursos semejantes, obtener todas las licencias o aprobaciones necesarias para que IBM o sus subcontratistas usen, accedan y modifiquen esos recursos en la medida de lo necesario para que IBM preste los Servicios, incluyendo el desarrollo de cualquier Material. IBM quedará eximida del cumplimiento de sus obligaciones en la medida que el hecho de que el Receptor de Servicios no obtenga dichas licencias o aprobaciones perjudique la capacidad de IBM para cumplir con sus obligaciones. Si un tercero presenta una demanda contra IBM que resulte de la falla en la obtención de esas licencias o aprobaciones, el Receptor de Servicios acepta reembolsar a IBM todos los costos y daños en los cuales IBM pueda incurrir razonablemente en conexión con dicha demanda;
- f. como el único controlador de datos, de cumplir con todas las leyes aplicables de protección de los datos o similares, que regulan el procesamiento de los datos personales proporcionado por o a través del Receptor de Servicios a IBM.
- g. IBM sólo procesará tales datos personales en la medida que sea necesaria, para proveer los servicios y sólo con dicho propósito. IBM seguirá las instrucciones razonables de procesamiento del Receptor de Servicios con respecto a los datos personales, e IBM se esforzará razonablemente, para aplicar las medidas de seguridad, si existiesen, como se establece en este SOW, y en el Acuerdo, o como sea notificado a IBM por escrito y por adelantado. El Receptor de Servicios es responsable de determinar que esas medidas proveen un nivel apropiado de protección. IBM, al prestar los Servicios, puede transferir datos del Receptor de Servicios, incluyendo datos personales, a través de la frontera del país, incluyendo fuera del área económica europea ("EEA"), si IBM considera razonable dicha transferencia, apropiada o útil para la ejecución de los servicios de IBM, y coopera con el Receptor de Servicios para cumplir con los requisitos legales del país de origen de los datos personales, para tal efecto. El Receptor de Servicios es el único responsable de determinar que cualquier transferencia por parte de IBM o del Receptor de Servicios, de datos del Receptor de Servicios, incluyendo datos personales, a través de la frontera del país bajo el SOW y el Acuerdo, cumple con las leyes de protección de datos aplicables, siendo asimismo el único responsable de obtener cualquier autorización que fuera necesaria para tal fin;
- h. ser responsable:
  - (1) del contenido de cualquier base de datos, la selección e implementación de controles en su acceso y uso, copia de seguridad y recuperación y de la seguridad de los datos almacenados. Esa seguridad también incluye todos los procedimientos necesarios para proteger la integridad y seguridad del software y de los datos usados en los Servicios, provenientes del acceso por parte de personas no autorizadas;
  - (2) de la identificación e interpretación de todas las leyes, reglamentos y estatutos aplicables, que afecten sistemas, programas o datos existentes, a los cuales IBM tendrá acceso durante los Servicios. Es su responsabilidad asegurar que los sistemas, programas y datos cumplan con los requisitos de dichas leyes, reglamentos y estatutos;
  - (3) de obtener los productos (tales como cualquier software o hardware necesario) y servicios en los cuales IBM depende y son premisas del Receptor de Servicios para que IBM pueda proveer los Servicios;
  - (4) de la instalación física y cableado de todos los dispositivos de hardware;

- (5) de brindar y pagar el servicio de acceso a Internet o circuitos de transporte de telecomunicaciones; y
- (6) de su propia política de seguridad de la red y procedimientos de respuesta ante violaciones de la seguridad.

### **3.2.3 Responsabilidades Mutuas**

El Receptor de Servicios e IBM cumplirá con las leyes y reglamentos aplicables a la importación y exportación, incluidos las de Estados Unidos que prohíben o limitan la exportación para ciertos usos o usuarios finales. El Receptor de Servicios e IBM, cada uno de ellos, colaborará con el otro brindando toda la información necesaria a la otra parte, según se requiera para el cumplimiento. El Receptor de Servicios e IBM, cada uno de ellos, brindará al otro un aviso por escrito y por adelantado antes de brindar a la otra parte acceso a los datos que requieren una licencia de exportación.

## **4. Unión monetaria económica**

Los Servicios no tratan de la capacidad de los sistemas del Receptor de Servicios de manejar datos monetarios en la denominación "euro". El Receptor de Servicios reconoce que es de su responsabilidad evaluar los sistemas actuales del Receptor de Servicios y tomar medidas adecuadas para asegurar que estos sistemas sean capaces de procesar correctamente o intercambiar adecuadamente datos monetarios en la denominación "euro".