

Descripción del Servicio

IBM Fast Data for Business

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 Fast Data for Business (el Servicio de Cloud) es un servicio basado en cloud single-tenant que permite a los Clientes incorporar, procesar y enriquecer, persistir y archivar, y distribuir sus cargas de trabajo de datos. Esta oferta se proporciona como un servicio gestionado en que IBM proporciona configuración y soporte operativo del entorno utilizado por el Cliente para sus cargas de trabajo de datos.

1.1 Versiones

1.1.1 IBM Fast Data for Business – Grand

Esta oferta da soporte a las cargas de trabajo hasta 3.000 eventos punta por segundo, hasta 1 Terabyte de transferencia de datos por mes, hasta 800 horas computacionales, hasta 50 Terabytes de datos almacenados en Object Storage, y hasta 1 Terabyte de datos almacenados en Data Storage Cluster.

1.1.2 IBM Fast Data for Business – Ampliado

Esta oferta da soporte a las cargas de trabajo hasta 18.000 eventos punta por segundo, hasta 10 Terabyte de transferencia de datos por mes, hasta 1600 horas computacionales, hasta 200 Terabytes de datos almacenados en Object Storage, y hasta 5 Terabyte de datos almacenados en Data Storage Cluster.

1.1.3 IBM Fast Data for Business – Enterprise

Esta oferta da soporte a las cargas de trabajo hasta 36.000 eventos punta por segundo, hasta 100 Terabyte de transferencia de datos por mes, hasta 10,000 horas computacionales, hasta 1,000 Terabytes de datos almacenados en Object Storage, y hasta 14 Terabyte de datos almacenados en Data Storage Cluster.

1.2 Pago por Uso – Servicios de Uso Adicionales

Cada una de las siguientes ofertas de Uso Adicional puede utilizarse con las versiones: IBM Fast Data for Business – Grand, IBM Fast Data for Business – Ampliada o IBM Fast Data for Business – Enterprise. Son ofertas de pago por uso y se facturan cuando el uso excede la asignación mensual proporcionada por la edición.

a. **IBM Fast Data for Business – Movimiento de Datos – Uso Adicional**

Esta oferta proporciona el uso adicional por movimiento de datos medido en Gigabytes.

b. **IBM Fast Data for Business – Volumen de Transacciones – Uso Adicional**

Esta oferta proporciona mil Eventos adicionales por Segundo procesado.

c. **IBM Fast Data for Business – Carga de Trabajo Computacional – Uso Adicional**

Esta oferta proporciona el uso adicional por carga de trabajo computacional medido en Horas.

d. **IBM Fast Data for Business – Almacenamiento basado en Objetos – Uso Adicional**

Esta oferta proporciona el uso adicional por almacenamiento basado en objetos medido en Terabytes.

e. **IBM Fast Data for Business – Almacenamiento de BD – Uso Adicional**

Esta oferta proporciona el uso adicional por almacenamiento de BD medido en Gigabytes.

1.3 Servicios de Configuración

1.3.1 IBM Fast Data for Business

Esta oferta incluye 300 horas de servicios profesionales prestados remotamente para configurar la instancia de cloud Fast Data for Business para el Cliente.

1.4 Servicios Prestados Remotamente

1.4.1 IBM Fast Data for Business – Servicios de Personalización

Esta oferta proporciona servicios profesionales prestados remotamente para personalizar y ampliar la instancia de cloud de Fast Data for Business para el Cliente.

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 cual sea la práctica 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=7CD8A2701E1811E7A5528B71511775D5>

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 procesamiento 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.

4. Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud se proporciona por correo electrónico. El manual de SaaS de IBM, disponible en la dirección 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

5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- Contrato es una unidad de medida con la que se pueden obtener 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.
- 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.
- Mil Eventos Por Segundo: es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Evento es una aparición de evento específico procesado por, o relacionado con el uso de, el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Eventos por segundo que ocurren durante el período de medida especificado en el PoE o el Documento Transaccional del Cliente.
- Hora es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad de Hora suficientes para cubrir el número total o parcial de Horas del

Servicio de Cloud utilizados durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.

- Gigabyte es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Gigabyte se define como 2 a la 30.ª potencia bytes de datos (1.073.741.824 bytes). Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Gigabytes procesados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional o POE del Cliente.
- 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.

5.2 Cargos de Configuración

Se facturará un cargo único de configuración, bajo la tarifa establecida en el Documento Transaccional, para cada servicio de configuración solicitado.

5.3 Cargos de Pago por Uso

Se facturará un cargo de pago por uso bajo la tarifa establecida en el Documento Transaccional, en el mes posterior a dicho uso.

5.4 Cargos de Servicios Remotos

Se facturará un cargo por servicio remoto bajo la tarifa especificada en el Documento Transaccional para dicho servicio remoto, y caducará transcurridos 90 días a partir de la fecha de compra, independientemente de si se ha utilizado el servicio remoto.

5.5 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.

5.6 Verificación

El Cliente: i) mantendrá y facilitará, cuando se le solicite, registros, y resultados generados por las herramientas del sistema, en la medida que sea razonablemente necesario para que IBM y su auditor independiente puedan verificar el cumplimiento por parte del Cliente del presente Contrato, y ii) pedirá, a la mayor brevedad, cualesquiera derechos de titularidad requeridos y pagará los cargos adicionales a los precios de IBM en vigor en ese momento y por cualquier otra responsabilidad o cargo que se determinase como resultado de dicha verificación, tal como IBM especifica en la factura. Estas obligaciones en relación con la verificación permanecerán en vigor durante la vigencia del Servicio de Cloud y los dos años siguientes.

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. 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.

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 Uso de Servicios de Terceros

La capa de aplicación de Servicio de Cloud y los datos y el contenido del Cliente, si procede, pueden alojarse en una plataforma y una infraestructura de Servicios de Cloud de terceros no gestionadas por IBM. La infraestructura de Servicio de Cloud, determinados aspectos de la plataforma de Servicio de Cloud y los servicios relacionados, incluidos el centro de datos, los servidores, el almacenamiento y la red; la copia de seguridad de datos y aplicaciones; el firewall y la detección de amenazas; y las API para el despliegue, la monitorización y la operación de aplicaciones (en conjunto, "Third Party Cloud Platform Services") se alojan y se gestionan en un proveedor de terceros. Por consiguiente, con independencia de lo que se indique en esta Descripción de Servicio o en el acuerdo de servicios básico bajo el que se proporciona este Servicio de Cloud (por ejemplo, el Acuerdo de Servicios de Cloud) (el "Acuerdo Básico"):

- a. Las obligaciones de IBM relacionadas con la seguridad de los datos y la protección de datos personales en el Acuerdo Básico o en las condiciones asociadas al Servicio de Cloud no se aplican a Third Party Cloud Platform Services o al Servicio de Cloud en la medida en que dependa de Third Party Cloud Platform Services. El Servicio de Cloud no puede utilizarse para la transmisión, el almacenamiento o el procesamiento de ninguna Información Personal Médica ni de datos personales de ciudadanos residentes en la Unión Europea.
- b. Si el proveedor de Third Party Cloud Platform Services notifica a IBM que ha retirado o terminado sus servicios o el acceso de IBM o el Cliente a dichos servicios, Cloud puede terminar el Servicio de Cloud inmediatamente en la fecha efectiva de la terminación del proveedor de terceros previo aviso de terminación al Cliente.
- c. IBM no ofrece ninguna garantía o condición, explícita o implícita, e IBM no tendrá ninguna responsabilidad con el Cliente sobre Third Party Cloud Platform Services ni con el Servicio de Cloud en la medida en que dependa de Third Party Cloud Platform Services.
- d. El Cliente acepta indemnizar, defender y eximir de cualquier responsabilidad a IBM contra reclamaciones, daños, pérdidas, responsabilidades, costes y gastos (incluidos los honorarios razonables de abogados) que surjan o estén relacionados con reclamaciones contra IBM del proveedor de Third Party Cloud Platform Services) relativas a: (a) el uso del Cliente de los Servicios de Cloud; (b) el incumplimiento de esta Descripción de servicio, el Acuerdo Básico o la infracción de la ley aplicable por parte del Cliente; (c) el contenido del Cliente o la combinación del contenido del Cliente con otras aplicaciones, contenidos o procesos, incluida cualquier reclamación que implique la presunta infracción o apropiación indebida de derechos de terceros por parte del contenido del Cliente o por el uso, desarrollo, diseño, producción, publicidad o marketing del contenido del Cliente; o (d) una disputa entre IBM y el Cliente.

7.3 Garantía y Responsabilidad "Tal cual"

NI IBM NI NINGUNO DE SUS FILIALES OTORGA GARANTÍAS, EXPLÍCITAS O IMPLÍCITAS, EN RELACIÓN CON LA PRECISIÓN, IDONEIDAD O INTEGRIDAD DE CUALQUIER RESULTADO OBTENIDO DESDE O A TRAVÉS DEL SERVICIO DE CLOUD. TODOS ESTOS MATERIALES SE PROPORCIONAN AL CLIENTE "TAL CUAL", SIN GARANTÍAS, INCLUYENDO SIN LIMITACIÓN AQUELLAS RELACIONADAS CON LA COMERCIALIZACIÓN O ADECUACIÓN PARA UN PROPÓSITO O USO DETERMINADO, NI EN RELACIÓN A LOS RESULTADOS QUE PUDIERAN OBTENERSE DEL USO DE DICHOS MATERIALES.

NI IBM NI SUS FILIALES ASUMIRÁN NINGUNA RESPONSABILIDAD, DIRECTA O INDIRECTA, ESPECIAL O CONSECUENCIAL, AUNQUE SE LES HAYA ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE DICHO DAÑO. NI POR ERRORES U OMISIONES EN LOS RESULTADOS OBTENIDOS DESDE O A TRAVÉS DEL SERVICIO DE CLOUD O POR EL USO POR PARTE DEL CLIENTE O CUALQUIER ACCIÓN TOMADA EN RELACIÓN CON EL MISMO.