

IBM Control Desk on Cloud

1. Servicio de Cloud

IBM Control Desk on Cloud es una solución de gestión de recursos empresariales que incluye los siguientes procesos y funciones o les da soporte:

- Gestión de recursos empresariales: realiza un seguimiento de los recursos y los datos de ubicación y los gestiona a través del ciclo de vida de los recursos.
- Gestión de trabajo: gestiona actividades de trabajo planificadas y no planificadas, desde la solicitud inicial hasta su finalización y registro.
- Gestión de contratos: da soporte a contratos de adquisición, arrendamiento, alquiler, garantía, mano de obra, software, así como contratos maestros, globales y definidos por el usuario.
- Gestión de inventario: realiza el seguimiento de los detalles de los recursos relacionados con el inventario y los gestiona, incluyendo cantidad, ubicación, uso y valor.
- Gestión de aprovisionamiento: da soporte a las fases de aprovisionamiento como, por ejemplo, adquisición directa y reposición de inventario.
- Gestión de servicios: define las ofertas de servicios, establece Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), monitoriza el suministro de niveles de servicio e implementa procedimientos de escalada.

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 <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 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.

Este Servicio de Cloud tiene certificación Safe Harbor entre EE.UU. y la UE.

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 de producción.

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 resolución 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 de producción 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 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 incidentes 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 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	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado objeto de una Reclamación)
Menos del 99,8%	2%
Menos del 98,8%	5%
Menos del 95,0%	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%.

El porcentaje de "Disponibilidad" se calcula de este modo: (a) el número total de minutos en un Mes Contratado, menos (b) el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un Mes Contratado, dividido por (c) el número total de minutos en un Mes Contratado, expresando la fracción resultante en forma de porcentaje.

Ejemplo: 432 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un Mes Contratado

43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 432 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.768 minutos <hr/> 43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días	=2% de Crédito para 99,0% de disponibilidad durante el Mes Contratado
--	---

4. Soporte Técnico

El Soporte Técnico para IBM Control Desk on Cloud está disponible durante el período de suscripción.

El horario de atención de soporte por correo electrónico y soporte SaaS de Portal es el siguiente:

De 8:00 a 20:00 Hora de la Costa Este de EE.UU. (EST), de lunes a viernes (excepto festivos)

Soporte telefónico: 1-855-221-1166 en los EE.UU.

Correo electrónico: support@ibmserviceengage.com

Soporte fuera del horario laboral y en caso de caída del sistema:

El Soporte fuera del horario laboral y en caso de caída del sistema sólo está disponible para los problemas de Severidad 1 en días laborables, fines de semana y durante las vacaciones.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de Respuesta
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 de producción 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	24x7

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de Respuesta
2	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica de negocio del servicio o una función del servicio está muy restringido o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborales	L-V horas laborales
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función no se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborales	L-V horas laborales
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborales

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud se vende bajo una de las siguientes métricas de cargo según se especifica en el Documento Transaccional:

- a. **Usuario Autorizado:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso al Servicio de Cloud de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso al Servicio de Cloud durante el periodo de medida especificado en un Documento Transaccional o POE del Cliente.
- b. **Usuario Concurrente:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Usuario Concurrente es una persona que accede al Servicio de Cloud en cualquier momento específico. Independientemente de si accede simultáneamente al Servicio de Cloud varias veces, cada persona se considera únicamente un único Usuario Simultáneo. El Cliente deberá obtener un derecho de titularidad para cada uno de los Usuarios Concurrentes que accedan de forma simultánea al Servicio de Cloud de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método durante el período de medida especificado en el POE o en el Documento Transaccional del Cliente.
- c. **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.

5.2 Cargos y Facturación

El importe que se debe abonar por el Servicio de Cloud se especifica en el Documento Transaccional.

5.3 Cargo Mensual Parcial

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

5.4 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso real del Servicio de Cloud por parte del Cliente durante el período de medida supera los derechos de titularidad especificados en el Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional, se facturará mensualmente al Cliente por el uso en exceso, según la tarifa especificada en el Documento Transaccional.

El Cliente es responsable de la monitorización de los fondos asignados a su pedido actual y de emitir una modificación siempre que el resultado de los aumentos o reducciones de los cargos exceda los

fondos asignados. A pesar del requisito de una modificación para el aumento de los fondos, el Cliente sigue siendo responsable del pago de facturas por aprovisionamiento y uso mensuales.

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 por meses, 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. Software de Habilitación

Este Servicio de Cloud incluye el software de habilitación, que debe utilizarse únicamente junto con el uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente, y únicamente durante el plazo del Servicio de Cloud.