

Descripción del Servicio de Cloud de IBM

IBM Workload Automation (SaaS)

Lo siguiente es la Descripción de Servicio de su Pedido:

1. Descripción del Servicio de Cloud

El apartado siguiente 1.1 es la oferta básica que debe solicitar para el uso de Servicio de Cloud. Las ofertas que haya solicitado se especifican en su Documento de Pedido. Para este Servicio de Cloud, el Documento de Pedido consistirá en el Presupuesto que IBM presenta al Cliente y el Documento de Titularidad (PoE) que el Cliente recibirá de IBM confirmando que se ha suministrado Cloud Services, con la fecha de inicio y final para la vigencia del Servicio de Cloud.

1.1 IBM Workload Automation (SaaS)

IBM Workload Automation (SaaS) es una solución de gestión de servicios que permite a los Clientes modelar los detalles de los procesos empresariales una única vez, lo cual les permite definir flujos de trabajo con automatización que podrán ejecutar de forma inesperada, y más tarde, podrán ejecutar estos flujos de trabajo cada vez que sean necesarios. La poca intervención humana permite una ejecución eficaz y un control de alto nivel sobre grandes cantidades de procesos ejecutados. Los elementos de ejecución de procesos individuales son denominados Trabajos. Describen una actividad realizada en un sistema o en una aplicación. IBM Workload Automation (SaaS) puede:

- a. combinar trabajos en flujos y adjuntar condiciones en cualquier punto del flujo;
- b. automatizar la realización de los trabajos en un momento concreto; y
- c. presentar trabajos y flujos en vistas resumidas donde pueden ser monitorizados y manipulados.

2. Descripción de la Seguridad

IBM implementa y mantiene las prácticas y los procedimientos descritos en este apartado.

2.1 Políticas de Seguridad

IBM mantiene las políticas de privacidad y seguridad que comunica a los empleados de IBM. IBM requiere una formación en privacidad y seguridad a las personas individuales de todo el mundo que ofrecen soporte en los centros de datos de IBM y mantenemos un equipo de seguridad que se centra únicamente en la seguridad de la información. Las políticas de seguridad y los estándares de IBM se revisan y se evalúan anualmente. Las incidencias de seguridad de IBM se gestionan de acuerdo con un procedimiento completo de respuestas ante incidencias.

2.2 Control de Acceso

El acceso a los datos del Cliente sólo está permitido a representantes de soporte de IBM autorizados de acuerdo con los principios de segregación de tareas. El personal de soporte de IBM utiliza una autenticación de dos factores a un host de gestión intermedio "gateway". Todas las conexiones son canales cifrados al acceder a los datos del Cliente. Se registran todos los accesos a los datos del Cliente y la transferencia de datos hacia o desde el entorno de hosting.

2.3 Integridad y Disponibilidad del Servicio

Las modificaciones de los recursos del sistema operativo y el software de aplicaciones se rigen por el proceso de gestión de cambios de IBM. Los cambios de las reglas de firewall también se rigen por el proceso de gestión de cambios y los revisan por separado el personal de seguridad de IBM antes de la implementación. IBM monitoriza los recursos del centro de datos 24x7. El escaneo de vulnerabilidades internas y externas lo realizan normalmente los administradores autorizados y los proveedores de terceros para ayudar a detectar y resolver posibles vulnerabilidades de seguridad del sistema. Los sistemas de detección de malware (antivirus, detección de intrusiones, escaneo de vulnerabilidades y prevención de intrusiones) están activados en todos los centros de datos de IBM. Los servicios de los centros de datos de IBM dan soporte a una gran cantidad de protocolos de entrega de información para la transmisión de datos en redes públicas. Algunos ejemplos son HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME y VPN de sitio a sitio. Los datos de copia de seguridad pensados para el almacenamiento fuera del sitio se cifran antes del transporte.

2.4 Registros de Actividad

IBM mantiene los registros de su actividad para sistemas, aplicaciones, repositorios de datos, dispositivos de middleware y de infraestructura de red que están configurados para registrar la actividad. Para minimizar la posibilidad de manipulación indebida y permitir un análisis central, alertas e informes, el registro de actividad se realiza en tiempo real en repositorios de registros centrales. Los datos se firman para prevenir la manipulación indebida. Los registros se analizan en tiempo real y a través de unos informes de análisis periódicos para poder encontrar comportamientos anómalos. Se avisa al personal de operaciones de las anomalías y éstos se ponen en contacto con un especialista en seguridad disponible 24x7, si es necesario.

2.5 Seguridad Física

IBM mantiene los estándares de seguridad física diseñados para restringir el acceso físico no autorizado a los recursos de los centros de datos. Existen puntos de acceso limitado en los centros de datos de IBM, que están controlados por una autenticación de dos factores y están monitorizados por las cámaras de vigilancia. El acceso está permitido sólo al personal autorizado que dispone de acceso aprobado. El personal de operaciones verifica la aprobación y emite un identificador de acceso que otorga el acceso necesario. Los empleados con dichos identificadores no deben utilizar otros identificadores de acceso y sólo pueden disponer del identificador de acceso al centro de datos durante su período de actividad. La utilización de identificadores está registrada. Los visitantes que no sean de IBM se registrarán al entrar en las instalaciones y tendrán escolta mientras estén en las instalaciones. Las áreas de entrega y de descarga y otros puntos donde puedan entrar personas no autorizadas están controladas y aisladas.

2.6 Cumplimiento

IBM revisa las actividades relacionadas con seguridad y la privacidad para que cumplan con los requisitos de negocio de IBM. IBM realiza evaluaciones y auditorías regularmente para confirmar el cumplimiento con las políticas de seguridad de la información. La formación y los conocimientos en seguridad del personal de IBM se completan anualmente con empleados de IBM y de proveedores. Se recuerda al personal los objetivos de su trabajo y sus responsabilidades para cumplir con la conducta ética comercial, confidencialidad y obligaciones de seguridad de IBM, anualmente.

3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente acuerdo de nivel de servicio ("SLA") para Servicio de Cloud, tras poner el servicio a disposición del Cliente.

3.1 Definiciones

Contacto Autorizado: hace referencia a la persona que el Cliente ha indicado a IBM como persona autorizada para enviar Reclamaciones bajo este SLA.

Crédito de Disponibilidad: es la compensación que IBM proporcionará para una Reclamación validada. El Crédito de Disponibilidad se aplicará en forma de crédito o de descuento para una factura futura de cargos de suscripción para el Servicio.

Reclamación: es una reclamación enviada por el Contacto autorizado del Cliente a IBM de acuerdo con este SLA referente a un Nivel de servicio no satisfecho durante un Mes Contratado.

Mes Contratado: indica cada mes completo durante el plazo del Servicio medido desde las 12:00 a.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del primer día del mes a las 11:59 p.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del último día del mes.

Cliente: es una entidad que se suscribe al Servicio directamente a través de IBM, que tiene derechos de titularidad para el uso del Servicio en el momento de enviar una Reclamación y que no tiene ninguna obligación material pendiente, incluidas las obligaciones de pago, de las de su contrato con IBM por el Servicio.

Tiempo de Inactividad: es un período de tiempo durante el que el proceso de los sistemas de producción para el Servicio se ha detenido y ningún usuario puede utilizar todos los aspectos del Servicio para los que tiene permisos adecuados. A modo de aclaración, no existe "Tiempo de Inactividad" si algún usuario puede utilizar cualquiera de los aspectos del Servicio para el que se disponen de permisos apropiados. El Tiempo de Inactividad no incluye el período de tiempo en que el Servicio deja de estar disponible como consecuencia de:

- Tiempo de inactividad del sistema planificado
- Fuerza Mayor.

- Problemas con aplicaciones, integraciones, equipos o datos del Cliente o de terceros.
- Actos u omisiones del Cliente o de terceros (incluida cualquier persona que acceda al Servicio mediante las contraseñas o el equipo del Cliente).
- La no observancia de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder al Servicio.
- La conformidad de IBM con cualquier diseño, especificación o instrucción proporcionada por el Cliente o por un tercero en representación del Cliente.

Suceso: es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un Nivel de Servicio.

Fuerza Mayor: hace referencia a catástrofe natural, terrorismo, acción laboral, incendio, inundación, terremoto, motín, guerra, actos gubernamentales, órdenes o restricciones, virus, ataques de denegación de servicio y otras conductas dolosas, errores de programas de utilidad y de conectividad de la red, o cualquier otra causa de no disponibilidad del Servicio que esté fuera del control razonable de IBM.

Tiempo de inactividad del sistema planificado: indica una parada planificada del Servicio con la finalidad de llevar a cabo el mantenimiento del servicio o las actualizaciones del sistema, como por ejemplo, sin limitarse a, cuando se aplica a un release, parche o fixes.

Nivel de Servicio: es el estándar definido más adelante según el cual IBM mide el nivel de servicio que proporciona en este SLA.

Servicio: es la instancia de producción de IBM Workload Automation (SaaS) a la que se aplica este SLA, como se muestra en la primera página del Service. Este SLA se aplica a cada Servicio individualmente y no conjuntamente.

3.2 Créditos de disponibilidad

A fin de poder tener derecho a enviar una Reclamación, el Cliente debe haber registrado un ticket de soporte para cada Suceso en el servicio de asistencia técnica al Cliente de IBM para el Servicio aplicable, de conformidad con el procedimiento de IBM para notificar problemas de soporte de Severidad 1. El Cliente debe proporcionar toda la información detallada necesaria acerca del Suceso, incluida la primera vez que le impactó el Suceso y ayudar razonablemente a IBM en el diagnóstico y la resolución del Suceso en la medida de lo necesario para los tickets de soporte de Severidad 1. El ticket debe registrarse en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia del Suceso que ha afectado al uso del Servicio.

El Contacto Autorizado del Cliente debe enviar la Reclamación para un Crédito de Disponibilidad a más tardar tres (3) días laborables después del último día del Mes contratado que es objeto de la Reclamación.

El Contacto Autorizado debe proporcionar a IBM todos los detalles razonables en relación con la Reclamación, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, descripciones detalladas de todos los Eventos relevantes y del Nivel de Servicio que se reclama como no satisfecho.

IBM medirá internamente el Tiempo de inactividad total combinado durante cada Mes Contratado. Los Créditos de disponibilidad se basarán en la duración del Tiempo de Inactividad medido desde el primer momento en que le impactó el Tiempo de Inactividad. Para cada Reclamación válida, IBM aplicará el Crédito de Disponibilidad aplicable más alto correspondiente a la disponibilidad total combinada durante cada Mes Contratado, como se muestra en esta tabla. IBM no será responsable de múltiples Créditos de disponibilidad para el mismo Suceso en el mismo Mes Contratado.

En el caso de los Servicios empaquetados (Servicios individuales empaquetados y vendidos conjuntamente por un precio combinado único), el Crédito de disponibilidad se calculará en base al precio mensual único combinado para los Servicios empaquetados, y no a la cuota de suscripción mensual para cada Servicio individual. El Cliente sólo puede enviar Reclamaciones relacionadas con un Servicio individual de un paquete en un Mes Contratado, e IBM no será responsable de los Créditos de disponibilidad en relación con más de un Servicio de un paquete en un Mes Contratado.

Los Créditos de disponibilidad totales concedidos en relación con cualquier Mes Contratado no deberán superar, bajo ninguna circunstancia, el 10 por ciento (10%) de una doceava parte (1/12) del cargo anual pagado por el Cliente a IBM para el Servicio.

IBM utilizará su criterio razonable para validar las Reclamaciones en función de la información disponible en los registros de IBM, que prevalecerán en caso de conflicto con los datos de los registros del Cliente.

LOS CRÉDITOS DE DISPONIBILIDAD PROPORCIONADOS AL CLIENTE DE CONFORMIDAD CON ESTE SLA SON LA ÚNICA Y EXCLUSIVA COMPENSACIÓN QUE RECIBIRÁ EL CLIENTE EN RELACIÓN CON CUALQUIER RECLAMACIÓN.

3.3 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio durante un Mes Contratado

Disponibilidad durante un Mes Contratado	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado que está sujeto a una Reclamación)
Menos del 99,8%	2%
Menos del 98,8%	5%
Menos del 95,0%	10%

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	= 2% de Crédito para 99,0% de disponibilidad durante el Mes Contratado
43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días	

3.4 Exclusiones

Este SLA sólo está disponible para los Clientes de IBM. Este SLA no se aplica en los siguientes casos:

- Servicios versión beta o de prueba.
- Instancias que no son de producción, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, prueba, recuperación tras desastre, control de calidad o desarrollo.
- Las reclamaciones realizadas por usuarios, invitados y participantes del Servicio del Cliente de IBM.
- Servicios, programas, software de habilitación o agentes que se ejecutan en sistemas del Cliente o en sistemas de terceros.
- Si el Cliente ha incumplido alguna obligación esencial bajo las Condiciones de uso, la Política de Uso Aceptable o el contrato del Cliente para el Servicio, incluyendo, sin limitarse a ello, el incumplimiento de alguna obligación de pago.

4. Información sobre Derechos de Titularidad, Facturación, Plazo y Soporte

4.1 Uso de Métricas

Las ofertas de Servicio de Cloud se venden de acuerdo con las siguientes métricas:

- Trabajo es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Trabajo es un objeto dentro de Servicio de Cloud que no puede dividirse más y representa un proceso informático que incluye todos sus subprocesos. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Trabajos procesados o gestionados por Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en un Documento de Pedido del Cliente.

4.2 Cargos y Facturación

4.2.1 Opciones de facturación

El importe que se debe abonar para las ofertas de Servicio de Cloud se especifica en un Documento de Pedido, como sigue:

- Importe de compromiso total (anticipado)
- Mensualmente (vencido)

- c. Trimestralmente (anticipado)
- d. Anualmente (anticipado)

La opción de facturación seleccionada será válida durante el plazo especificado en el Documento de Pedido. El importe a pagar por ciclo de facturación se basará en la tarifa de suscripción mensual o anual y en el número de ciclos de facturación en un año más cualquier cargo por uso en exceso.

4.2.2 Cargo Mensual Parcial

El Cargo Mensual Parcial es una tarifa diaria prorrateada. El cargo mensual parcial se calcula según los días que faltan del mes parcial a partir de la fecha en que IBM notifica al Cliente que su acceso a la oferta de Servicio de Cloud está disponible.

4.2.3 Usos en exceso

Si el uso actual del Servicio de Cloud por parte del Cliente durante el período de medida supera aquello a lo que tenga derecho según lo especificado en el apartado POE del Documento de Pedido, se facturará al Cliente por el uso en exceso, según se establece en el Documento de Pedido.

4.3 Opciones de Vigencia y Renovación

4.3.1 Vigencia

El plazo del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso a las partes del Servicio de Cloud descritas en el Documento de Pedido. La parte del Documento de Titularidad (PoE) del Documento de Pedido confirmará la fecha exacta de inicio y finalización del plazo, así como la forma de renovarlo, si procede. El Cliente podrá incrementar su nivel de uso del Servicio de Cloud durante el plazo poniéndose en contacto con IBM o con un Business Partner de IBM. Incluiremos dicho cambio en un Documento de Pedido.

4.3.2 Opciones de Renovación del Plazo de los Cloud Services

El Documento de Pedido del Cliente establecerá si el Servicio de Cloud se renovará al finalizar el plazo, designando el plazo como uno de los siguientes:

- a. Renovación Automática

Si el Documento de Pedido del Cliente establece que la renovación del Cliente es automática, el Cliente podrá resolver el plazo de expiración del Servicio de Cloud mediante solicitud por escrito, con una antelación mínima de noventa (90) días antes de la fecha de expiración del plazo establecida en el Documento de Pedido. Si IBM o un Business Partner de IBM no recibe dicho aviso de resolución antes de la fecha de expiración, el plazo que venza se renovará automáticamente por el plazo de un año o por la misma duración que el plazo original establecido en la parte de Documento de Titularidad (PoE) del Documento de Pedido.

- b. Facturación Continua

Si el Documento de Pedido indica que la facturación del Cliente es continua, el Cliente seguirá teniendo acceso a Servicio de Cloud y se le facturará por el uso del Servicio de Cloud en base a una facturación continua. Para dejar de utilizar el Servicio de Cloud y detener el proceso de facturación continua, el Cliente deberá proporcionar a IBM o a un Business Partner de IBM un aviso de solicitud de cancelación del Servicio de Cloud del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días. Una vez que el Cliente haya cancelado el acceso, se facturarán al Cliente los cargos de acceso correspondientes al mes en el que se llevó a cabo la cancelación.

- c. Renovación Necesaria

Si el Documento de Pedido indica que el tipo de renovación del Cliente es "resolver", el Servicio de Cloud se resolverá al final del plazo y el acceso del Cliente al Servicio de Cloud se eliminará. Para seguir utilizando el Servicio de Cloud más allá de la fecha de finalización, el Cliente deberá realizar un pedido al representante de ventas de IBM del Cliente o al Business Partner de IBM para adquirir un nuevo plazo de suscripción.

4.4 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para Servicio de Cloud está disponible durante el Período de Suscripción.

El horario de atención de soporte por teléfono, 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
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 pasarse 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 significa 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. Safe Harbor

Actualmente IBM no ha determinado el cumplimiento de este Servicio de Cloud con los Acuerdos de Safe Harbor (Safe Harbor Framework) entre EE.UU. y Suiza.

6. Código de Habilitación

Software de Habilitación es cualquier Programa y el material asociado que IBM o un tercero proporcione al Cliente como parte de la oferta SaaS IBM para facilitar el acceso al Servicio de Cloud y su uso. Esta oferta Servicio de Cloud incluye el siguiente Software de Habilitación proporcionado por IBM: IBM Workload Automation Dynamic Agent. Si el Cliente descarga o instala el Software de Habilitación, el Cliente acepta no utilizar dicho Software de Habilitación con cualquier finalidad que no sea la de facilitar o habilitar al Cliente el acceso al Servicio de Cloud y su uso.

7. Información Adicional

7.1 Enlaces con Sitios web de Terceros u Otros Servicios

Si el Cliente o un Usuario de Servicio de Cloud transmite Contenido a un sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con Servicio de Cloud o accesible por éste, el Cliente y el Usuario de IBM permitirán a IBM habilitar la transmisión de Contenido; sin embargo, dicha interacción se llevará a cabo únicamente entre el Usuario de IBM y el sitio web o servicio del tercero. IBM no ofrece ninguna garantía ni manifestación sobre los servicios o sitios de terceros, y no se responsabilizará de ellos.