

Descripción del Cloud Service de IBM

IBM Intelligent Operations Center on IBM SmartCloud

Lo siguiente es la Descripción de Servicio de su Pedido:

1. Cloud Service

Las ofertas de Cloud Service que pida, incluyendo la oferta básica y las características opcionales disponibles, se describen a continuación y según lo seleccionado en el Documento de Pedido. El Documento de Pedido consistirá en el Presupuesto que se presenta y el Documento de Titularidad (POE) que el Cliente recibirá confirmando la fecha de inicio y final para la vigencia de los Servicios de Cloud, así como el inicio de la facturación.

1.1 IBM Intelligent Operations Center para Usuario Estándar en IBM SmartCloud

Los usuarios Estándar tienen las siguientes funciones:

- Consola de Intelligent Operations Center (IOC): interfaz principal que permite a los usuarios ver eventos y el estado de los eventos, información geoespacial (requiere la integración con un servicio GIS, que no se proporciona con el Cloud Service de IBM), e informes sobre análisis de tendencias históricas, lo que optimiza el despliegue de recursos y los Indicadores Clave de Rendimiento (KPI) seleccionados por el usuario.
- Permite a los usuarios ver los resultados de analíticas basadas en la hora y la ubicación de los eventos o en otros datos procesados por los Servicios de Cloud de IBM en un mapa.
- Permite a los usuarios obtener eventos en función de los datos procesados por el Cloud Service de IBM.
- Permite a los usuarios ver informes sobre eventos o datos capturados en la consola de IOC.
- Ofrece plantillas de Procedimiento Operativo Habitual que los usuarios pueden personalizar para dar respuesta a casos urgentes.
- Permite a los usuarios ejecutar Procedimientos Operativos Habituales que pueden ayudar a automatizar una respuesta estándar a un evento, umbral de KPI o condición definida en un informe.
- Permite a los usuarios acceder a un práctico resumen de la información de todos los eventos de una ciudad.

1.2 IBM Intelligent Operations Center para Usuario Premium en IBM SmartCloud

Los usuarios Premium tienen acceso a todas las funciones de IBM Intelligent Operations Center para Usuario Estándar en IBM SmartCloud indicadas anteriormente, además de a las siguientes funciones adicionales:

- Permite a los usuarios crear y modificar KPI e informes.
- Permite a los usuarios crear y modificar Procedimientos Operativos Habituales, incluidas las plantillas para dar respuesta a casos urgentes.
- Permite a los usuarios administrar el Cloud Service de IBM mediante interfaces de administración.
- Permite a los usuarios importar datos del sistema o de sistemas de terceros mediante las API de integración.
- Permite a los usuarios configurar analíticas que identifican correlaciones, basadas en la hora y la ubicación, entre los eventos de una ciudad.
- Permite a los usuarios definir y gestionar interfaces, además de configurar informes, en el Portal de Colaboración del Ciudadano (descrito a continuación).
- Permite a los usuarios enviar solicitudes de servicio para añadir usuarios al sistema, cambiar configuraciones de usuario y añadir nuevas pantallas a la interfaz de usuario.

1.3 IBM Intelligent Operations Center para Usuario Consumidor en IBM SmartCloud

Los Usuarios Consumidores pueden utilizar el Portal de Colaboración del Ciudadano, que es una interfaz especializada que permite el acceso público externo de los Usuarios Consumidores al Cloud Service de IBM. Los Usuarios Consumidores tienen la capacidad de enviar solicitudes de servicio, ver el estado de sus solicitudes y ver todos los informes a través del Portal de Colaboración del Ciudadano. Los Usuarios

Consumidores no tienen acceso a ninguna de las prestaciones de IBM Intelligent Operations Center para Usuario Estándar en IBM SmartCloud o IBM Intelligent Operations Center para Usuario Premium en IBM SmartCloud.

2. Descripción de la Seguridad

2.1 Políticas de Seguridad

IBM mantiene las políticas de privacidad y seguridad que se publican y se comunican 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 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. No se utiliza Wi-Fi dentro de los centros de datos de IBM IOC. Los registros de control se auditan con regularidad. Se han establecido procedimientos de cambio de resolución y empleo e incluyen el retorno de activos y la eliminación de derechos de acceso.

2.3 Integridad y Disponibilidad del Servicio

Las modificaciones de los recursos del sistema operativo (OSR) y el software de aplicaciones se rigen por el proceso de gestión de cambios de IBM. Los cambios de las reglas de firewall se rigen por el proceso de gestión de cambios y los revisan por separado el personal de seguridad de IBM antes de la implementación. El personal de IBM monitoriza los centros de datos de IBM de forma ininterrumpida (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 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

El equipo de IBM mantiene los registros de su actividad para sistemas, aplicaciones, repositorios de datos, dispositivos de middleware y de infraestructura de red, si existe disponibilidad técnica. 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 serán escoltados mientras estén en las instalaciones. Se aplica protección física frente a daños por incendio, inundaciones, explosión, conflictos civiles y otras formas de desastre natural o provocado por el hombre. Las áreas de entrega y de descarga y otros puntos donde puedan entrar personas no autorizadas están controladas y aisladas. La entrada y la eliminación de equipos están registradas.

2.6 Cumplimiento

El tipo SAS 70 II, ahora SSAE 16, de auditoría estándar del sector, o equivalente, se lleva a cabo anualmente en nuestros centros de datos de producción. El equipo de IBM revisa las actividades relacionadas con seguridad y la privacidad para que cumplan con las actividades de negocio de IBM. El equipo de 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.

3. Objetivo de Nivel de Servicio (SLA)

Los objetivos de nivel de servicio de este Cloud Service son:

- 99,5% de disponibilidad fuera de los períodos de mantenimiento programado regularmente.
- Tiempo de respuesta máximo de 5 segundos para indicar que existe actividad en una página web.

Los objetivos de nivel de servicio son solo objetivos, y no constituyen ninguna garantía para el Cliente. Si IBM no cumple los objetivos de nivel de servicio, no se proporcionará ningún reembolso, crédito ni otra solución para el Cliente.

4. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

4.1 Métricas de Cargo

Los Servicios de Cloud de IBM se venden bajo las siguientes métricas de cargo, según lo especificado en el Documento de Pedido:

- a. Usuario Concurrente es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Cloud Service. Un Usuario Concurrente es una persona que accede al Cloud Service en cualquier momento específico. Independientemente de si accede simultáneamente al Cloud Service varias veces, cada persona se considera únicamente un único Usuario Simultáneo. El Cliente deberá obtener derechos de titularidad para el número máximo de Usuarios Simultáneos que accedan al Cloud Service al mismo tiempo y de cualquier modo, 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 la parte del Documento de Titularidad (POE) del Documento de Pedido.

4.2 Cargos y Facturación

El importe que se debe abonar por el Cloud Service se especifica en el Documento de Pedido.

4.3 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 Cloud Service está disponible.

5. Opciones de Vigencia y Renovación

5.1 Vigencia

La vigencia del Cloud Service empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Cloud Service, según se describe en el Documento de Pedido. Ni el plazo ni la facturación empezarán hasta que la oferta haya recibido la dotación total, lo que significa que todas las cargas de datos y la configuración se completarán antes de que los usuarios finales accedan al Cloud Service. La parte del Documento de Titularidad (POE) del Documento de Pedido confirmará la fecha exacta de inicio y finalización de la vigencia. El Cliente podrá incrementar su nivel de uso del Cloud Service durante el plazo poniéndose en contacto con IBM o con su propio Business Partner de IBM. Confirmaremos el nivel de uso incrementado en un Documento de Pedido.

5.2 Opciones de Renovación del Plazo de los Servicios de Cloud

El Documento de Pedido del Cliente establece si el Cloud Service se renueva al finalizar el plazo. Para ello, se asigna al plazo una de las siguientes designaciones:

5.2.1 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 Cloud Service 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 el 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 el Documento de Titularidad (POE).

5.2.2 Facturación Continua

Si el Documento de Pedido indica que la facturación del Cliente es continua, el Cliente seguirá teniendo acceso al Cloud Service una vez finalizada la vigencia y se le facturará por el uso del Cloud Service de forma continuada. Para dejar de utilizar el Cloud Service y detener el proceso de facturación continua, el Cliente deberá proporcionar a IBM o a su propio Business Partner de IBM un aviso de solicitud de cancelación del Cloud Service 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.

5.2.3 Renovación Necesaria

Si el Documento de Pedido indica que el tipo de renovación del Cliente es "resolver", el Cloud Service se resolverá al final del plazo y el acceso del Cliente al Cloud Service se eliminará. Para seguir utilizando el Cloud Service 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.

6. Soporte Técnico

Se proporciona Soporte Técnico para el Cloud Service y el software de habilitación, según corresponda, durante la vigencia del Cloud Service. El soporte técnico está incluido en el Cloud Service y no está disponible como oferta independiente. Durante el plazo de vigencia del soporte técnico:

- a. IBM proporciona asistencia para las preguntas rutinarias de procedimiento, además de investigación de las incidencias de funcionalidad relacionadas con el código.
- b. IBM proporciona asistencia e informes electrónicos de problemas a través de un portal de soporte basado en web durante las horas habituales de oficina (horario publicado por IBM) del centro de soporte de IBM del Cliente. (Esta asistencia no estará disponible para los usuarios finales del Cliente). IBM proporciona asistencia de Gravedad 1 durante las 24 del día, 365 días al año.
- c. IBM puede solicitar al Cliente que permita a IBM el acceso remoto a los sistemas del Cliente para ayudar al Cliente a aislar la causa del problema. El Cliente es responsable de proteger de manera adecuada el sistema y todos los datos que contenga siempre que IBM acceda de forma remota al mismo con su permiso.

El soporte técnico no incluye asistencia para 1) el diseño y el desarrollo de aplicaciones, 2) el uso por parte del Cliente del Cloud Service en un entorno operativo distinto del especificado o 3) errores causados por productos y servicios de los que IBM no es responsable bajo la presente Descripción de Servicios.

7. Software de Habilitación

Esta oferta de Cloud Service puede incluir software de habilitación. El Cliente puede utilizar el software de habilitación únicamente junto con el uso del Cloud Service, del modo descrito en la documentación, durante la vigencia del Cloud Service. En la medida en que el software de habilitación contiene código de muestra, el Cliente tiene el derecho adicional de realizar trabajos derivados del código de muestra y utilizarlos en conformidad con esta concesión. El software de habilitación se proporciona bajo el Acuerdo de Nivel de Servicio, si existe, como componente del Cloud Service, pero por otro lado se proporciona "TAL CUAL".

8. Conformidad con Safe Harbor

IBM no ha determinado la conformidad de este Cloud Service con los Acuerdos de Safe Harbor (Safe Harbor Framework) de EE.UU. / Suiza.

9. Información Adicional

9.1 Recopilación de Datos

El Cliente reconoce y acepta que IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte de los Servicios de Cloud, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas) en relación con el uso de los Servicios de Cloud, a través de seguimiento y de otras tecnologías. IBM lo hace para recopilar estadísticas de uso e información acerca de la eficacia de los Servicios de Cloud de IBM, para mejorar la experiencia de usuario y/o personalizar las interacciones con el Cliente. El Cliente confirma que va a obtener o ha obtenido el consentimiento para permitir a IBM procesar la información personal recopilada con la finalidad mencionada dentro de IBM, de otras empresas de IBM y sus subcontratistas, allí IBM y los subcontratistas de IBM ejecuten actividades profesionales, de acuerdo con la ley aplicable. IBM cursará adecuadamente cualquier petición de los empleados y subcontratistas del Cliente para acceder, actualizar, corregir o eliminar su información personal de contacto.

9.2 Ubicaciones con Ventajas Derivadas

Cuando sea aplicable, los tributos se realizan en las ubicaciones que el Cliente identifica como receptoras de los Servicios de Cloud. IBM aplicará los tributos en base a las direcciones de facturación enumeradas a la hora de solicitar un Cloud Service como ubicación del beneficiario principal, a menos que el Cliente proporcione información adicional a IBM. El Cliente es responsable de mantener esta información actualizada y de comunicar cualquier cambio a IBM.