

Descripción del Servicio de Cloud de IBM

Watson Analytics

Lo siguiente es la Descripción de Servicio de su Pedido:

1. Servicio de Cloud

La oferta de Servicio de Cloud se describe a continuación y partes de la misma se especifican en un Documento de Pedido para las ofertas bajo derechos de titularidad seleccionadas. El Documento de Pedido consistirá en el Presupuesto que se presenta y el Documento de Titularidad (POE) que confirma la fecha de inicio y final de los Servicios de Cloud. La facturación empezará tras la provisión del Servicio de Cloud.

1.1 IBM Watson Analytics

IBM Watson Analytics ofrece una experiencia unificada de analítica en entornos cloud y ayuda a los usuarios a centrarse en los factores que afectan a su negocio. Al automatizar los pasos del acceso a datos y la analítica predictiva, el Servicio de Cloud de IBM identifica y explica los patrones y las relaciones ocultas para acelerar la comprensión de por qué suceden las cosas.

La oferta de Servicio de Cloud incluirá las prestaciones siguientes:

- Experiencia de usuario atractiva: presentación de los datos y las perspectivas en un formato que permite a los usuarios entender los datos e interactuar con ellos.
- Descubrimiento de datos: explore e interactúe visualmente con los datos para encontrar patrones y derivar perspectivas.
- Descubrimiento de analítica guiado: una analítica predictiva incorporada que realiza automáticamente correlaciones estadísticas y análisis de controladores clave.
- Diálogo en lenguaje natural: interactúe con los datos a través de una interfaz en inglés dirigida por palabras claves mediante el uso de términos empresariales comunes.
- Movilidad de primer nivel: optimizado para dispositivos de tableta, para el análisis sobre la marcha.
- Acceso a datos: acceso de forma automática, e indicadores exclusivos, a la preparación de los datos para el análisis, destacando los problemas de datos potenciales que podrían comprometer los resultados.

1.2 Acceso al Nivel Freemium

El Servicio de Cloud permite a los usuarios acceder al servicio sin coste/costo ("nivel Freemium") bajo las siguientes limitaciones de uso:

- Entorno de usuario individual
- Carga y análisis de archivos .xls, .xlsx o .csv individuales con menos de 100.000 filas y 50 columnas.
- Total de almacenamiento de 500 MB, donde el almacenamiento incluye los archivos fuente cargados en el entorno cloud y el contenido creado dentro de la aplicación.
- Exportar objetos únicamente como PDF.

Los Clientes que deseen superar estas limitaciones de uso deben suscribirse a Watson Analytics Personal Edition.

1.3 IBM Watson Analytics Personal Edition

IBM Watson Analytics Personal Edition es un entorno de usuario individual que incluye las prestaciones siguientes:

- Carga de archivos .xls, .xlsx o .csv que contengan no más de 1.000.000 de filas y 256 columnas.
- Total de almacenamiento de 2 GB, donde el almacenamiento de datos incluye los archivos fuente cargados en el entorno cloud y el contenido creado dentro de la aplicación.
- Exportar a formato de archivo PPT.

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

2.1 Políticas de Seguridad

IBM dispone de un equipo de seguridad de la información y también mantiene políticas de privacidad y seguridad, que se comunican a los empleados de IBM. IBM requiere una formación en privacidad y seguridad al personal que ofrece soporte en los centros de datos de IBM. 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, si se requiere, sólo está permitido a representantes de soporte de IBM autorizados de acuerdo con los principios de segregación de tareas. 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 alojamiento. Se prohíbe el uso de Wi-Fi dentro de los centros de datos de IBM que dan soporte a este Servicio de Cloud.

2.3 Integridad y Disponibilidad del Servicio

Las modificaciones del sistema operativo y el software de aplicaciones se rigen por el proceso de gestión de cambios de IBM. IBM monitoriza el 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 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 registros se analizan en tiempo real y a través de unos informes de análisis periódicos para poder detectar 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 centros de datos de IBM. Existen puntos de acceso limitado en los centros de datos, 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. Las áreas de entrega y de descarga y otros puntos donde puedan entrar personas no autorizadas están controladas y aisladas.

2.6 Cumplimiento

IBM certifica sus prácticas de privacidad anualmente de acuerdo con los principios Safe Harbor del Departamento de Comercio de los EE.UU.: aviso, selección, transferencia de salida, acceso y precisión, seguridad y monitorización/ejecución. IBM realiza auditorías bajo la norma SSAE 16 del sector (o alguna norma equivalente) anualmente en los centros de datos de producción. 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. Los empleados de IBM y de los proveedores completan la formación de conocimiento y seguridad del personal, anualmente. 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") de disponibilidad para el Servicio de Cloud. El Cliente comprende que el SLA no constituye ninguna garantía. Este SLA no se aplica al nivel Freemium del Servicio de Cloud.

3.1 Definiciones

- a. "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 de Cloud.
- b. "Reclamación" es una reclamación enviada por el Cliente a IBM respecto a que un SLA no ha sido satisfecho durante un Mes Contratado.
- c. "Mes Contratado" indica cada mes completo durante el plazo, 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.
- d. "Tiempo de inactividad" es un período de tiempo durante el que el proceso de los sistemas de producción para el Servicio de Cloud se ha detenido y los usuarios del Cliente no pueden utilizar todos los aspectos del Servicio de Cloud para los que tiene permisos. El Tiempo de inactividad no incluye el período de tiempo en que el Servicio de Cloud deja de estar disponible como consecuencia de:
 - (1) Una parada de mantenimiento planificada o anunciada;
 - (2) Sucesos o causas que queden fuera del control de IBM (por ejemplo, desastres naturales, interrupciones de Internet, mantenimiento de emergencia, etc.);
 - (3) Problemas con aplicaciones, equipos o datos del Cliente o de terceros;
 - (4) La no observancia del Cliente de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder al Servicio de Cloud; o
 - (5) La conformidad de IBM con cualquier diseño, especificación o instrucción proporcionada por el Cliente a IBM o por un tercero a IBM en representación del Cliente.
- e. "Suceso" es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un Nivel de Servicio.
- f. "Nivel de Servicio" es el estándar definido más adelante según el cual IBM mide el nivel de servicio que proporciona en este SLA.

3.2 Créditos de disponibilidad

- a. Para enviar una Reclamación, el Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 (según se define a continuación, en el apartado Soporte Técnico) para cada Suceso en el servicio de asistencia técnica de IBM, 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 de Cloud. El Cliente debe proporcionar toda la información necesaria acerca del Suceso y asistir razonablemente a IBM en el diagnóstico y la resolución del Suceso.
- b. El 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.
- c. 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 en función del Nivel de Servicio alcanzado durante cada Mes Contratado, como se muestra en la tabla siguiente. IBM no será responsable de múltiples Créditos de disponibilidad para el mismo Suceso en el mismo Mes Contratado.
- d. 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 de Cloud.

3.3 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 que está sujeto a una Reclamación)
99,0% – 99,75%	2%
95,0% – 98,99%	5%
Menos del 95,0%	10%

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, 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.

Ejemplo: 500 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un Mes Contratado

43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 500 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.700 minutos	= 5% Crédito de disponibilidad para el 98,8% de Nivel de Servicio alcanzado
<hr/> 43.200 minutos en total	

3.4 Información Adicional acerca de este SLA

Este SLA se pone a disposición únicamente de los Clientes de IBM y no se aplica a las reclamaciones realizadas por los usuarios, los participantes y los invitados permitidos del Servicio de Cloud del Cliente, ni a ningún servicio beta o de prueba que proporcione IBM. El SLA únicamente se aplica a los Servicios de Cloud que están en uso de producción. No se aplica a entornos que no son de producción, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, entornos de prueba, recuperación tras desastre, control de calidad o desarrollo.

4. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

4.1 Métricas de Cargo

Los Servicios de Cloud se ponen a disposición bajo las siguientes métricas de cargo, según se especifica en el Documento de Pedido:

- Usuario Autorizado es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Usuario Autorizado es una persona individual que recibe acceso al Servicio de Cloud. El Cliente deberá obtener un derecho de titularidad dedicado independiente para cada Usuario Autorizado que acceda a la oferta de Servicio de Cloud de cualquier modo, ya sea directo o indirecto, mediante cualquier método durante el período de medida especificado en el Documento de Pedido. Un derecho de titularidad para un Usuario Autorizado es exclusivo para dicho Usuario Autorizado y no se puede compartir ni se puede volver a asignar salvo en caso de transferencia permanente del derecho de titularidad del Usuario Autorizado a otra persona. Cualquier dispositivo informático que solicite la ejecución de, o que reciba para su ejecución, un conjunto de mandatos, procedimientos o aplicaciones del Programa, o que sea gestionado de cualquier otra manera por el Programa, se considerará Usuario del Programa independiente y requerirá un derecho de titularidad como si el dispositivo fuera una persona.
- Gigabyte es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Gigabyte se define del 2.º al 30.º byte de potencia de datos (1,073,741,824 bytes). Los gigabytes se utilizan para medir el tamaño sin comprimir de los conjuntos de datos cargados en el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Gigabytes alojados en el Servicio de Cloud durante el período de medida.

4.2 Cargos y Facturación

El importe que se debe abonar para el Servicio de Cloud se especifica en un 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 Servicio de Cloud está disponible.

5. Opciones de Vigencia y Renovación

5.1 Vigencia

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 Documento de Pedido. La parte del Documento de Titularidad (POE) del Documento de Pedido confirmará la fecha exacta de inicio y finalización de la vigencia. Si IBM pone a disposición niveles adicionales de Servicio de Cloud, el Cliente podrá incrementar su nivel de uso del Servicio de Cloud durante la vigencia, 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 establecerá si el Servicio de Cloud se renovará al finalizar el plazo, designando el plazo como uno de los siguientes:

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 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 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 Servicio de Cloud una vez finalizada la vigencia y se le facturará por el uso del Servicio de Cloud de forma continuada. Para dejar de utilizar el Servicio de Cloud 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 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.

5.2.3 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 de la vigencia 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 una nueva vigencia de la suscripción.

6. Soporte Técnico

El Soporte Técnico se proporciona para la oferta de Servicio de Cloud durante el periodo de suscripción y no está disponible como oferta independiente.

La información acerca del Soporte Técnico puede encontrarse en el manual IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook.

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 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

7. Conformidad con Safe Harbor

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

8. Información Adicional

8.1 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 Servicio de Cloud 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.

8.2 Ausencia de Información Personal relativa a la Salud

El Servicio de Cloud no está diseñado para cumplir con la Ley de Transferencia y Responsabilidad de Seguros Médicos ("HIPAA") de Estados Unidos, y no puede utilizarse para la transmisión o almacenamiento de ninguna Información Personal relativa a la Salud.

8.3 Cookies

El Cliente reconoce y acepta que IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte del Servicio de Cloud, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas) en relación con el uso del Servicio de Cloud, a través de seguimiento y de otras tecnologías. IBM lo hace para recopilar estadísticas de uso e información acerca de la eficacia del Servicio de Cloud de IBM, con la finalidad de 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 los Datos Personales recopilados con la finalidad mencionada dentro de IBM, de otras empresas de IBM y sus subcontratistas, allí donde 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.

8.4 Destrucción del Contenido

IBM destruirá los datos o el contenido del Cliente en las siguientes condiciones:

- a. Para los usuarios del nivel Freemium, transcurridos 90 días de inactividad en la cuenta Freemium.
- b. Para los usuarios de Personal Edition, tras la expiración o la cancelación del Servicio de Cloud, o con anterioridad a petición del Cliente.