

IBM Decision Optimization on Cloud

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos e incluye la empresa, así como sus destinatarios o usuarios autorizados del Servicio de Cloud.

1. Servicio de Cloud

La oferta de Servicio de Cloud proporcionada por IBM se describe a continuación. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

La oferta de Servicio de Cloud incluirá las prestaciones siguientes:

- Resolver modelos de optimización sin la carga de instalación, implementación y mantenimiento de las infraestructuras locales.
- Modelos de optimización de tipo arrastrar y soltar para resolver y ver registros y soluciones.
- Insertar capacidades de optimización en las aplicaciones empresariales: pueden utilizarse API REST para automatizar el envío, la resolución y la recuperación de soluciones y registros para modelos de optimización.
- Da soporte a tipos distintos de resolución de modelos de optimización:
 - Modelos de optimización especificados con los formatos .lp, .mps, .sav (acompañados con archivos .prm opcionales);
 - Modelos de optimización especificados con el formato .mod (acompañados con archivos .dat opcionales); y
 - Modelos de optimización especificados con archivos OPLPROJECT con un archivo de configuración de ejecución predeterminado y uno o más archivos .mod (acompañados con archivos .dat o .ops opcionales).

1.1 IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A

IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A permite a los Clientes resolver modelos de optimización en una agrupación compartida y de varios inquilinos de máquinas virtuales con una capacidad de 6 cores y 28 GB de RAM. Se aplicarán unos límites de tamaño de archivo de carga máxima de 1 GB por archivo y un máximo de 5 modelos de optimización en cola.

1.2 IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B

IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B permite a los Clientes resolver modelos de optimización en una agrupación compartida y de varios inquilinos de máquinas virtuales con una capacidad de 10 cores y 60 GB de RAM. Se aplicarán unos límites de tamaño de archivo de carga máxima de 1 GB por archivo y un máximo de 5 modelos de optimización en cola.

1.3 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2A

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2A permite a los Clientes resolver modelos de optimización en una agrupación compartida y de varios inquilinos de máquinas virtuales con una capacidad de 6 cores y 28 GB de RAM. Se aplicarán unos límites de tamaño de archivo de carga máxima de 1 GB por archivo y un máximo de 5 modelos de optimización en cola.

1.4 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2B

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2B permite a los Clientes resolver modelos de optimización en una agrupación compartida y de varios inquilinos de máquinas virtuales con una capacidad de 10 cores y 60 GB de RAM. Se aplicarán unos límites de tamaño de archivo de carga máxima de 1 GB por archivo y un máximo de 5 modelos de optimización en cola.

1.5 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 3A

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 3A permite a los Clientes resolver modelos de optimización en máquinas bare-metal con una especificación de 14 cores y 252 GB de RAM. Se aplicarán unos límites de tamaño de archivo de carga máxima de 1 GB por archivo y un máximo de 50 modelos de optimización en cola.

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

2.1 Políticas de Seguridad

IBM dispone de un equipo de seguridad de la información y mantiene políticas de privacidad y seguridad, que se comunican a los empleados de IBM. IBM requiere una formación anual en privacidad y seguridad para el personal. Las políticas de seguridad de IBM se revalidan anualmente, en base a las prácticas sectoriales y los requisitos empresariales de IBM. Las incidencias de seguridad se gestionan en base a los procedimientos de respuesta ante incidencias globales. IBM mantiene estándares de seguridad física diseñados para permitir el acceso sólo a personal autorizado a los centros de datos de IBM, incluyendo los puntos de acceso limitados y supervisados. Los visitantes deben registrarse a la entrada y deben ir acompañados mientras se encuentran dentro de las instalaciones.

2.2 Control de Acceso

El personal de IBM autorizado utiliza una autenticación de dos factores a un host de gestión intermedio "gateway". Puede utilizarse el Bloqueo de IP para evitar el acceso por parte de usuarios y sitios de Internet comprometidos en países bajo embargo de los EE.UU. Se registran 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.

El Servicio de Cloud encripta el contenido durante la transmisión de datos por Internet entre la red de IBM y el punto de acceso a la red del Cliente.

El Servicio de Cloud no encripta contenido cuando está en reposo, a la espera de transmitir datos.

2.3 Integridad y Disponibilidad del Servicio

Las modificaciones realizadas en los sistemas operativos, el software de aplicación y las reglas de firewall se controlan bajo el proceso de gestión de cambios de IBM. Los cambios de las reglas de firewall los revisa por separado el personal de seguridad de IBM antes de la implementación. 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. Se utilizan sistemas de detección de Malware (antivirus, detección de intrusiones, escaneo de vulnerabilidades y prevención de intrusiones) 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 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 Cumplimiento

Este Servicio de Cloud no tiene certificación Safe Harbor entre EE.UU. y la UE.

IBM realiza auditorías bajo la norma SSAE 16 del sector (o alguna norma equivalente) cada año en los centros de datos de producción para comprobar el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información de IBM. IBM mantiene la certificación SOC II para las ubicaciones de los centros de datos de SoftLayer que se utilizan para ofrecer el Servicio de Cloud. La revisión SOC II de IBM audita la seguridad, la disponibilidad y la integridad del proceso de funcionamiento de las instalaciones físicas de los centros de datos de SoftLayer. El informe de auditoría está disponible al Cliente y sus auditores a petición.

3. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de foros en línea y un sistema de informes de problemas en línea, según se describe a continuación. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

Más información sobre las horas de disponibilidad, sistemas de informes de problemas en línea, así como otros procesos y vehículos de comunicación de soporte técnico, se describe en el manual IBM Software as a Service 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
2	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica o función del servicio está muy restringida 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

4. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

4.1 Métricas de Cargo

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

- Hora:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad de Horas suficientes para cubrir el número total o parcial de Horas de Servicio de Cloud utilizadas durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.
- 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 del Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente o en el Documento Transaccional.

4.2 Cargo Mensual Parcial

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

4.3 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del Servicio de Cloud durante el período de medida supera el derecho de titularidad especificado en el Documento de Titularidad (POE), se facturará al Cliente por el uso en exceso según se establece en el Documento Transaccional. El número total de horas utilizadas en el período de medición se calculará con todas las horas parciales redondeadas a la siguiente hora completa.

4.4 Cargos On Demand

Los cargos On-Demand, según se especifican en el Documento Transaccional se aplicarán cuando el Cliente solicite la activación de la parte On-Demand.

Las siguientes ofertas On-Demand están disponibles bajo la métrica de cargo por Horas: IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A / IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B. Se facturará al Cliente el número total de Horas totales o parciales utilizadas por el Servicio de Cloud durante el período de facturación. El número total de Horas utilizadas en el período de facturación se calculará con todas las horas parciales redondeadas a la siguiente hora completa.

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 POE. El Cliente podrá incrementar su nivel de uso del Servicio de Cloud durante la vigencia poniéndose en contacto con IBM o con un Business Partner de IBM, y el aumento será confirmado en un Documento Transaccional.

5.2 Opciones de Renovación de la Vigencia

El Documento Transaccional especificará cuál de los aspectos siguientes se aplican a la renovación de la vigencia del Servicio de Cloud.

5.2.1 Renovación Automática

Si la renovación es automática, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el Documento Transaccional (por un año o por la misma duración que el plazo que expira), si el Cliente no ha solicitado la resolución por escrito con una antelación mínima de noventa (90) días en relación con la fecha de vencimiento de la vigencia.

5.2.2 Facturación Continua

Si 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 de forma continuada. Para dejar de utilizar el Servicio de Cloud y detener el proceso continuo de facturación, el Cliente debe enviar a IBM una solicitud de cancelación por escrito en un plazo de noventa (90) días. Se facturarán al Cliente los cargos de acceso pendientes hasta el final del mes en el que se llevó a cabo la cancelación.

5.2.3 Renovación Necesaria

Si el tipo de renovación del Cliente es "resolver", el Servicio de Cloud se resolverá al final de la vigencia y el acceso del Cliente finalizará. Para seguir utilizando el Servicio de Cloud más allá de la fecha de finalización de la vigencia, el Cliente deberá realizar un pedido para adquirir una nueva vigencia de la suscripción.

6. General

Cuando sea aplicable, los tributos se realizan en las ubicaciones identificadas como receptoras del Servicio de Cloud. IBM aplicará los tributos en base a las direcciones de facturación enumeradas en el pedido del Cliente, 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.