

## Descripción del Servicio

---

### IBM App Connect Enterprise on IBM Cloud

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por "Cliente" entendemos la parte contratante, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

#### 1. Servicio de Cloud

IBM App Connect Enterprise on IBM Cloud es una plataforma de integración totalmente gestionada en IBM Cloud con una amplia gama de funciones para conectar diferentes aplicaciones. Proporciona opciones de conectividad para toda la empresa para una profunda necesidad de integración.

El Cliente puede utilizar IBM App Connect Enterprise Toolkit para crear activos de integración empaquetados e implementados como un Servidor de Integración. Puede accederse al IBM App Connect Enterprise Toolkit mediante la descarga de IBM App Connect Enterprise Developer Edition, que es el software de habilitación incluido con el Servicio de Cloud. Un "Integration Server" se ejecuta en su propio contenedor para garantizar la separación de la carga de trabajo. Un "contenedor" permite al Cliente empaquetar una aplicación con todas sus dependencias en una unidad estandarizada para el desarrollo de software, que contiene todos los componentes necesarios, incluido el tiempo de ejecución, las herramientas del sistema y las bibliotecas, para que el Cliente pueda implementar su solución de integración. Los contenedores vienen en varios tamaños, por ejemplo de 4 GB, que describe la cantidad de memoria a la cual un contenedor tiene acceso.

Además, los Clientes pueden crear Flujos entre aplicaciones y exponer Flujos como operaciones de API RESTful. Un "Flujo" es un movimiento automatizado de datos entre un origen y un destino.

Este Servicio de Cloud incluye el uso de Flows with Integration Servers, limitado a las siguientes cantidades mensuales:

- 1 millón de Ejecuciones de Flujo;
- 1 terabyte de datos salientes transmitidos; y
- 2 mil horas de carga de trabajo.

Se proporcionan muestras para permitir a los Clientes empezar a trabajar con el Servicio de Cloud. Estos ejemplos son demostrativos y no deben usarse en entornos productivos.

IBM Cloud, la plataforma cloud de estándares abiertos de IBM para crear, ejecutar y gestionar aplicaciones y servicios, es un requisito previo técnico para el Servicio de Cloud. En el momento de realizarse el aprovisionamiento, el Cliente debe tener una cuenta de IBM Cloud. Los usuarios nuevos pueden registrarse para el acceso a través del formulario de registro online:

<https://console.bluemix.net/registration>.

#### 1.1 IBM App Connect Enterprise Additional Flows

Si el Cliente necesita más que las cantidades incluidas para el uso de Flujos, una Instancia de Flujos Adicionales proporciona una suscripción a las siguientes cantidades adicionales mensuales:

- 10 mil Ejecuciones de Flujo;
- 10 Gigabytes de datos salientes transmitidos; y
- 20 horas de carga de trabajo.

#### 1.2 IBM App Connect Enterprise Hybrid Entitlement

La oferta de Titularidad Híbrida de IBM App Connect Enterprise permite al Cliente utilizar la oferta del Servicio de Cloud mediante el cloud o instalar el software localmente (es decir, el "Programa de IBM").

El Programa de IBM que se incluye en este derecho de titularidad es IBM App Connect Enterprise.

El Cliente puede utilizar el Programa de IBM y acceder al soporte técnico y las actualizaciones del Programa de IBM siempre que el Cliente siga suscrito al Servicio de Cloud.

## 2. Contenido y Protección de Datos

La Ficha de Características de Protección y Tratamiento de Datos (Ficha de Datos) proporciona información específica del Servicio de Cloud sobre el tipo de Contenido habilitado para ser tratado, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. Cualquier detalle o aclaración y condición, incluidas las responsabilidades del Cliente, sobre el uso del Servicio de Cloud y las características de protección de datos, en caso de que existan, se establecen en este apartado. Puede haber más de una Ficha de Datos aplicable al uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente en función de las opciones que haya seleccionado el Cliente. Es posible que la Ficha de Datos esté disponible solo en inglés y que no esté disponible en el idioma local. Sin perjuicio de cual sea la práctica habitual, las partes acuerdan que entienden el inglés y que es un idioma adecuado con respecto a la adquisición y el uso de los Servicios de Cloud. Las siguientes Fichas de Datos se aplican al Servicio de Cloud y a sus opciones disponibles. El Cliente reconoce que i) IBM puede, a su sola discreción, modificar ocasionalmente las Fichas de Datos y ii) tales modificaciones sustituirán a las versiones anteriores. El propósito de cualquier modificación de Fichas de Datos será i) mejorar o aclarar los compromisos existentes, ii) ajustarse a los estándares en vigor y a las leyes aplicables, o iii) proporcionar compromisos adicionales. Ninguna modificación de las Fichas de Datos degradará significativamente la protección de datos de un Servicio de Cloud.

Enlaces a Las Fichas de Datos aplicables:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=BDB070B0C02811E5BA010CF56D8211B6>

El Cliente es responsable de tomar las medidas necesarias para solicitar, habilitar o usar las funciones de protección de datos disponibles para un Servicio de Cloud y asume la responsabilidad derivada del uso de los Servicios de Cloud si no lleva a cabo tales acciones, incluido el cumplimiento de cualquier requisito de protección de datos u otros requisitos legales relacionados con el Contenido.

El Anexo de Tratamiento de Datos de IBM que se encuentra en <http://ibm.com/dpa> (DPA) y los Suplementos del DPA se aplican y se hace referencia a ellos como parte del Contrato, si el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) se aplica a los datos personales incluidos en el Contenido. Las Fichas de Datos aplicables para este Servicio de Cloud servirán como Suplemento del DPA. Si se aplica el DPA, es obligación de IBM proporcionar un aviso de cambios a los Subencargados y es el derecho del Cliente objetar a dichos cambios, como se indica en el DPA.

## 3. Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente contrato 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 productivos.

### 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 que existe un impacto empresarial crítico y el Servicio de Cloud no está disponible. 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 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 período durante el cual el procesamiento en el sistema productivo 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 programado 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 incidencias 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 puede superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

En el caso de Servicios de Cloud empaquetados (ofertas de Servicios de Cloud individuales empaquetados y vendidos conjuntamente como una sola oferta por un precio combinado único), la compensación se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio de Cloud empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada Servicio de Cloud individual. El Cliente sólo puede enviar reclamaciones relacionadas con un Servicio de Cloud individual de un paquete en un momento determinado.

### 3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	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%. IBM proporcionará una rebaja directamente al Cliente.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

## 4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de correo electrónico, foros en línea y un sistema de notificación de problemas online. El manual de SaaS de IBM, disponible en la dirección [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

El soporte técnico para el software de habilitación IBM App Connect Enterprise sólo se proporciona cuando se ejecuta en modo "Switch".

## 5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

### 5.1 Métricas de Cargo

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

- Core de Procesador Virtual es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Servidor Físico es un sistema físico que consta de unidades de proceso, memoria y funciones de entrada/salida y que ejecuta los procedimientos, mandatos o aplicaciones que se solicitan para uno o varios usuarios o dispositivos cliente. Siempre que se utilizan bastidores, alojamientos blade u otro equipo similar, cada dispositivo físico desmontable (por ejemplo, un blade o un dispositivo montado en bastidor) que tenga los componentes solicitados se considera un Servidor Físico independiente. Un Servidor Virtual es un sistema virtual creado mediante la partición de los recursos disponibles en un Servidor Físico o en un Servidor Físico no particionado. Un Core de Procesador (comúnmente llamado procesador o CPU) es una unidad funcional dentro de un dispositivo informático que interpreta y ejecuta instrucciones. Un Core de Procesador se compone de al menos una unidad de control de instrucciones y una (o más) unidad aritmética o lógica. Un Core de Procesador Virtual es un Core de Procesador en un Servidor Físico sin particiones, o un core virtual asignado a un Servidor Virtual. Deben adquirirse los derechos de titularidad suficientes para cada Core de Procesador Virtual disponible para el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- Gigabyte es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Gigabyte se define como 2 a la 30.ª potencia bytes de datos (1.073.741.824 bytes). Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Gigabytes procesados por el

Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional o POE 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 de Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.

## 5.2 Frecuencia de Facturación

En función de la frecuencia de facturación seleccionada, IBM facturará al Cliente los cargos adeudados al comienzo del período de frecuencia de facturación, excepto por los tipos de cargo de exceso y uso, que se facturarán a plazo vencido.

## 5.3 Verificación

El Cliente: i) mantendrá y facilitará, cuando se le solicite, registros, y resultados generados por las herramientas del sistema, en la medida que sea razonablemente necesario para que IBM y su auditor independiente puedan verificar el cumplimiento por parte del Cliente del presente Contrato, y ii) pedirá, a la mayor brevedad, cualesquiera derechos de titularidad requeridos y pagará los cargos adicionales a los precios de IBM en vigor en ese momento y por cualquier otra responsabilidad o cargo que se determinase como resultado de dicha verificación, tal como IBM especifica en la factura. Estas obligaciones en relación con la verificación permanecerán en vigor durante la vigencia del Servicio de Cloud y los dos años siguientes.

## 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. Las renovaciones están sujetas a un aumento de precio anual, según se especifique en un presupuesto. En el caso de que la renovación automática se realice después de la recepción de un aviso de retirada del Servicio de Cloud por parte de IBM, el plazo de renovación terminará en la fecha más próxima siguiente: el final del plazo de renovación actual o la fecha de retirada anunciada.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible mensualmente, 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. Términos Adicionales

### 7.1 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor a los Servicios de Cloud en un comunicado de marketing o publicitario.

El Cliente no podrá utilizar los Servicios de Cloud, solos o en combinación con otros servicios o productos, como soporte a ninguna de las siguientes actividades de alto riesgo: diseño, construcción, control o mantenimiento de instalaciones nucleares, sistemas de tránsito masivo, sistemas de control de tráfico aéreo, sistemas de control de automoción, sistemas de armas, navegación de aviones o comunicaciones, ni ninguna otra actividad en la que un error del Servicio de Cloud pudiera dar lugar a una amenaza material de muerte o daños personales graves.

### 7.2 Enlaces con Sitios web de Terceros u Otros Servicios

El Servicio de Cloud puede contener enlaces, o ser utilizado para acceder, a servicios de datos de terceros, BD, servicios web, software u otro tipo de contenido (todo ello referenciado como "el contenido"). El acceso a este contenido se proporciona "TAL CUAL", SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, INCLUIDA CUALQUIER GARANTÍA DE TITULARIDAD, NO INFRACCIÓN O NO INTERFERENCIA, Y TODAS LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UN OBJETIVO CONCRETO. Los terceros correspondientes (o IBM) podrán poner fin al acceso en cualquier momento y a su discreción. Es posible que se solicite al

Cliente que firme acuerdos independientes con los terceros para el acceso y uso del contenido. IBM no es parte implicada en ningún acuerdo independiente, pero el Cliente autoriza a IBM a proporcionar acceso como parte del Servicio de Cloud. Como condición expresa de este Acuerdo, el Cliente acepta cumplir las condiciones de dichos acuerdos independientes, así como las directrices o restricciones de uso aplicables a dicho contenido de terceros, y el Cliente acuerda mantener a IBM libre de cualquier reclamación derivada o relacionada con el incumplimiento de estos acuerdos, directrices o restricciones por parte del Cliente. Determinadas aplicaciones de punto final pueden estar sujetas a limitaciones de uso impuestas por el proveedor de la aplicación. Esto puede suponer un menor número de llamadas permitidas a una aplicación que el límite mensual correspondiente del Servicio de Cloud.

### **7.3 Restricciones y Política de Uso Adecuado**

El Servicio de Cloud ha sido diseñado para ejecutar determinados Flujos tan pronto como se produzca un evento desencadenador; sin embargo, IBM no garantiza que esto ocurra dentro de un período determinado de tiempo.

En circunstancias excepcionales, puede ser necesario que IBM tome medidas para detener o eliminar Flujos de Cliente poco razonables que estén afectando negativamente a otros usuarios o al rendimiento general del sistema.

#### **7.3.1 Restricciones de Pasarela Segura**

El componente de pasarela segura opcional proporciona la capacidad de permitir a los usuarios conectarse a las aplicaciones locales dentro de su propio firewall. El uso del componente de pasarela segura está sujeto a una limitación de uso de 1 GB al mes. El componente de pasarela segura proporciona una conexión cifrada entre el sistema local y el entorno de Servicio de Cloud para una transmisión más segura de los datos entre una aplicación local y el Servicio de Cloud.

El uso del componente de pasarela segura opcional corre a cuenta y riesgo del Cliente. El Cliente se compromete a mantener a IBM indemne frente a sus daños y frente a cualquier reclamación de un tercero que surja o esté relacionada con el uso de este componente por parte de un Cliente o con su decisión de utilizar comunicaciones no cifradas o no seguras entre dispositivos/aplicaciones y el Servicio de Cloud.

### **7.4 Software de Habilitación**

IBM App Connect Enterprise on IBM Cloud permite el uso de software de habilitación (con licencia bajo condiciones de licencia independientes) que el Cliente descarga a los sistemas del Cliente para facilitar el uso del Servicio de Cloud. El Cliente puede utilizar el software de habilitación únicamente asociado con el uso del Servicio de Cloud y únicamente durante el plazo del Servicio de Cloud. El software de habilitación se proporciona "TAL CUAL".

- IBM App Connect Enterprise (Developer Edition), incluido IBM App Connect Enterprise Toolkit.
- Modo de operación "switch" de IBM App Connect Enterprise: El modo de operación 'Switch' permite la conexión a puntos finales locales, disponible con IBM Integration Bus v10.0.0.2 o posterior.
- Los Clientes con un derecho de titularidad independiente para utilizar IBM App Connect Enterprise v11, WebSphere Message Broker v7 o v8, o IBM Integration Bus v9 o v10, pueden descargarse y desplegar IBM Integration Bus v10.0.0.2 o posterior como software de habilitación para ejecutarlo en "modo switch" junto con su versión anterior de IBM Integration Bus, sin ningún impacto en los derechos de titularidad "on-premise" ya existentes.
- IBM App Connect Studio: un componente opcional de IBM App Connect Enterprise v11, para crear Flujos que permite al usuario diseñar y probar proyectos de integración offline y posteriormente publicarlos en el Servicio de Cloud.
- Secure Connector: un componente opcional descargable de IBM App Connect Enterprise on IBM Cloud que proporciona seguridad en torno a la transferencia de datos entre el Servicio de Cloud y un punto final situado detrás de un firewall.

En caso de conflicto con las condiciones de la licencia que acompaña el software de habilitación, prevalecerá esta Descripción del Servicio.