

### IBM Streaming Analytics

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la empresa, 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 Bluemix es un requisito previo técnico de las ofertas de Servicio de Cloud. Para acceder al servicio IBM Bluemix, el Cliente debe registrarse en: <https://console.ng.bluemix.net/registration/>.

##### 1.1 IBM Streaming Analytics Standard Plan

El Plan Estándar de IBM Streaming Analytics permite a los Clientes incorporar, analizar, monitorizar y correlacionar datos a medida que llegan de orígenes de datos en tiempo real. Una instancia de nodo único de secuencias es un servidor virtual con 1 CPU, 4 Cores, 12 GB de RAM y 25 GB de disco.

##### 1.2 IBM Streaming Analytics Premium Plan

El Plan Premium de IBM Streaming Analytics permite a los Clientes incorporar, analizar, monitorizar y correlacionar datos a medida que llegan de orígenes de datos en tiempo real. Una instancia de nodo único de secuencias es un servidor virtual con un mínimo de 16 Cores, 256 GB de RAM y dos discos de 1 TB.

#### 2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para SaaS IBM que están disponibles en <http://www.ibm.com/cloud/data-security> y los términos adicionales que se proporcionan en este apartado. Cualquier cambio en los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del Servicio de Cloud.

Este Servicio de Cloud no ha sido diseñado para cumplir ningún requisito de seguridad específico para el contenido regulado, como información personal o información personal sensible. El Cliente es responsable de determinar si este Servicio de Cloud cubre las necesidades del Cliente en relación con el tipo de contenido que el Cliente utiliza conjuntamente con el Servicio de Cloud.

Este Servicio de Cloud está incluido en la certificación Privacy Shield de IBM y se aplica cuando el Cliente opta por alojar el Servicio de Cloud en un centro de datos ubicado en los Estados Unidos. La Política de Privacy Shield de IBM se aplica a esta oferta y está disponible aquí: [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

#### 3. Soporte Técnico

Con el SaaS IBM se incluye Soporte Avanzado (anteriormente denominado Soporte Estándar) para IBM Bluemix a través de correo electrónico, foros en línea y un sistema de informes de problemas en línea. Las mejoras, actualizaciones y otros materiales que proporcione IBM como parte de dicho soporte técnico se consideran parte del Servicio de Cloud y por tanto se rigen por esta Descripción de Servicios. El soporte técnico está incluido en el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta Durante las Horas de Soporte*	Cobertura de Tiempo de Respuesta
1	<p><b>Impacto de negocio crítico / caída del servicio:</b> La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno productivo e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.</p> <p>Los problemas de Severidad 1 requieren que el Cliente esté disponible para ayudar a IBM a diagnosticar los problemas durante el período de soporte ininterrumpido 24x7; de lo contrario, pasan a ser de Severidad 2.</p>	En el plazo de una hora	24x7
2	<p><b>Impacto de negocio significativo:</b> El uso de un dispositivo empresarial del servicio o una función del servicio está muy restringido o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.</p>	En el plazo de dos horas laborables	L-V horas laborables
3	<p><b>Impacto de negocio menor:</b> Indica que el servicio o la función se pueden utilizar y no significa un impacto de negocio crítico en las operaciones.</p>	En el plazo de cuatro horas laborables	L-V horas laborables
4	<p><b>Impacto de negocio mínimo:</b> Una consulta o una solicitud no técnica.</p>	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborables

Nota: \* Los objetivos de tiempo de respuesta que se describen en el presente documento pretenden describir únicamente los objetivos de IBM, y no representan una garantía de rendimiento.

## 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:

- **Servidor Virtual** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Servidor Virtual consta de unidades de proceso, memoria y funciones de entrada/salida y que ejecuta los procedimientos, mandatos o aplicaciones. Deben adquirirse los derechos de titularidad suficientes para cubrir todos los Servidores Virtuales puestos a disposición del Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional del Cliente.

### 4.2 Cargo Mensual Parcial

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

## 5. 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.

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.

## **6. Términos adicionales**

### **6.1 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 del Cliente) 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 legislación aplicable. IBM cursará adecuadamente cualquier petición de los empleados y subcontratistas del Cliente para acceder, actualizar, corregir o eliminar su información personal de contacto recopilada.