

Descripción del Servicio

IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicio de Cloud

Esta oferta IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS proporciona servicios gestionados, mantenimiento continuado, parches y actualizaciones para este Servicio de Cloud, una solución de gestión del ciclo de vida de las aplicaciones e ingeniería de software y sistemas.

El derecho de titularidad acumulativo del Cliente descrito en 1.1.1-1.1.9 determina la configuración del entorno proporcionado. El "Nivel Profesional (Professional)" se alinea con los Clientes que han obtenido hasta 100 Usuarios Autorizados o hasta 40 derechos de titularidad de Usuario Simultáneos. El "Nivel Empresarial (Enterprise)" se alinea con los Clientes que han adquirido más de 100 Usuarios Autorizados o más de 40 derechos de titularidad de Usuarios simultáneos. Cada 3 derechos de titularidad de Usuario Autorizado o Simultáneo de IBM Engineering Workflow Management Contributor SaaS cuentan como 1 usuario para determinar la clasificación de niveles.

Los Niveles incluyen las características siguientes:

Los de Nivel Profesional (Professional) están provistos de:

- hasta 100 Gigabytes de almacenamiento de datos sin coste alguno; y
- un LDAP dedicado para administrar sus usuarios.

Los Niveles Enterprise Tier:

- se implementan en un entorno de cloud virtual privado;
- opcionalmente se configuran con un túnel IPsec VPN de sitio a sitio para garantizar la conectividad de la red bajo un funcionamiento en estado estable;
- se suministran con hasta 200 Gigabytes de almacenamiento de datos sin coste alguno;
- se suministran con un LDAP dedicado para administrar a sus usuarios, con la opción de asignar sus cuentas de servidor LDAP localizadas existentes a los inicios de sesión de los usuarios para el Servicio en Cloud; y
- son necesarios para suscribirse a la instancia de Prueba de Aceptación del Usuario (UAT) para un mínimo de un mes al año.

IBM Rational Quality Assistant es un Servicio de Cloud independiente y las características anteriores no son aplicables.

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

1.1.1 IBM Engineering Test Management SaaS

Este Servicio de Cloud proporciona planes de pruebas dinámicos, flujos de trabajo controlados, eficiencia de laboratorio, análisis de cobertura de las pruebas y creación de pruebas manuales. Estas características se integran con otros artefactos del ciclo de vida, como requisitos y elementos de trabajo, y con la creación de informes y los paneles de instrumentos. Ofrecen análisis detallado y altamente personalizado para la monitorización del estado y el progreso de un proyecto. Los informes personalizables proporcionan visiones y tendencias en tiempo real de los artefactos en todo el ciclo de vida, incluidos los requisitos, los elementos de trabajo, las compilaciones, los casos de prueba y los resultados de las pruebas. Los paneles de instrumentos e informes de equipo ayudan a los Clientes a realizar seguimientos sobre el estado del proyecto. Los paneles de instrumentos ofrecen una visión rápida de las consultas de elementos de trabajo, los canales de información de sucesos y otros elementos relevantes a la hora de conocer el progreso.

1.1.2 IBM Engineering Workflow Management SaaS

Este Servicio de Cloud proporciona gestión de cambios, planificación, gestión de configuración de software y prestaciones de automatización, tal como se describen a continuación:

a. **Gestión de Cambios**

La principal característica de la Gestión de Cambios son los elementos de trabajo personalizables, que permiten seguir y coordinar historias, defectos, características, guiones, tareas y defectos ordinarios. Los elementos de trabajo y el proceso de flujo de trabajo se pueden personalizar para adaptarlos a las necesidades específicas del Cliente para dar soporte a cualquier proceso. Al separarse el proceso de la arquitectura subyacente, los nuevos flujos de trabajo y procesos pueden ser añadidos y compartidos entre los equipos a medida que las necesidades cambien en el futuro o que surjan nuevas metodologías.

b. **Planificación**

La prestación de Planificación proporciona herramientas para asistir en la planificación, la estimación, la clasificación y la gestión de velocidad de trabajo para proyectos completos, equipos de dichos proyectos y desarrolladores individuales. Los planes son accesibles para todos los miembros del equipo y muestran el progreso de releases e iteraciones en todo momento. La capacidad de planificación incluye cuadros de tareas visuales y tablas Kanban para priorizar y optimizar el flujo de trabajo o resolver de forma rápida las tareas bloqueadas para acelerar los tiempos de ciclo de entrega.

c. **Gestión de Configuración de Software**

El sistema de control de código fuente basado en componentes ofrece un soporte sólido para el desarrollo paralelo, el desarrollo ágil y los equipos distribuidos geográficamente. Se integra a la perfección con el seguimiento de defectos, las compilaciones y la automatización de procesos.

d. **Automatización de Compilaciones**

La prestación de Automatización de Compilaciones proporciona control de la gestión de compilaciones a equipos de pruebas y desarrollos. Los miembros de estos equipos podrán realizar seguimiento del progreso de las compilaciones, visualizar alertas y resultados, solicitar compilaciones y rastrear la relación entre compilaciones y artefactos como los conjuntos de cambios y los elementos de trabajo.

e. **Notificación**

La prestación de Informes proporciona una interfaz de generación de informes fácil de utilizar y de autoservicio que se integra con dashboards visuales para permitir disponer de un estado del proyecto basado en web y el seguimiento visual de los esfuerzos de trabajo entre todos los equipos y programas. Se admite la generación de informes entre prestaciones y entre proyectos avanzada, así como el análisis de tendencias y datos históricos. Los dashboards comunican a toda la organización el estado y los datos clave del proyecto en directo, permitiendo a los equipos olvidarse de los informes de estado de los datos "caducados".

1.1.3 IBM Engineering Workflow Management Contributor SaaS

Este Servicio de Cloud proporciona un subconjunto de las prestaciones de IBM Engineering Workflow Management SaaS. En este Servicio de Cloud se incluyen las prestaciones de gestión del cambio, planificación y generación de informes, según se describen anteriormente, pero no incluye Automatización ni Gestión de Configuración de Software.

1.1.4 IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS

Este Servicio de Cloud proporciona soporte para un amplio espectro de prácticas de requisitos, desde requisitos básicos hasta herramientas de ingeniería de sistemas para capturar, organizar y colaborar en la revisión, el análisis y los informes de requisitos, especialmente en relación con sus artefactos de prueba y los elementos de trabajo de desarrollo asociados.

1.1.5 IBM Engineering Lifecycle Optimization Engineering Insights SaaS

Esta oferta de Servicio de Cloud proporciona prestaciones para visualizar las relaciones entre los artefactos de ingeniería en todo el ciclo de vida para aportar claridad en la ayuda para mejorar la eficacia de los proyectos y la integridad del producto. Esta oferta de Servicio de Cloud solo puede adquirirse dentro del paquete IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS, o con la oferta IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS en el Nivel Empresarial (Enterprise).

1.1.6 IBM Engineering Systems Design Rhapsody Model Manager

Este Servicio de Cloud es una aplicación basada en la web que se integra con IBM Engineering Systems Design Rhapsody y otras herramientas para proporcionar trazabilidad del ciclo de vida de los modelos, una mayor disponibilidad de los modelos para las partes interesadas al ponerlos a disposición en la web, y control de origen y gestión de configuración. Esta aplicación de Gestión Arquitectónica (AM) permite a los modelos ser participantes de primera clase en el ciclo de vida del desarrollo.

Esta oferta de Servicio de Cloud solo puede adquirirse dentro del paquete IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS, o en el Nivel Empresarial (Enterprise). Este Servicio de Cloud proporciona lo siguiente:

- Gestión de la configuración basada en IBM Engineering Workflow Management SCM (control de origen y gestión de la configuración)
- Enlace OSLC entre elementos de arquitectura (elementos del modelo de IBM Systems Design Rhapsody) y los siguientes tipos de artefactos remotos:
 - Requisitos para IBM Engineering Requirements Management DOORS Next
 - Artefactos de prueba en IBM Engineering Quality Manager
 - Elementos de trabajo en IBM Engineering Workflow Management
- Vistas web para crear y navegar por la trazabilidad de OSLC
- Participación en las configuraciones globales de OSLC como colaborador en la aplicación de Gestión de Configuración Global
- Un método sencillo para habilitar IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Model para los proyectos existentes

1.1.7 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS

Este Servicio de Cloud incluye la funcionalidad descrita anteriormente para IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS, IBM Engineering Test Management SaaS e IBM Engineering Workflow Management SaaS, y además proporciona:

- Informes personalizables con visiones y tendencias en tiempo real de los artefactos en todo el ciclo de vida, incluidos los requisitos, los elementos de trabajo, las compilaciones, los casos de prueba y los resultados de las pruebas.
- Informes y dashboards de equipo para ayudar a los Clientes a captar la base de un proyecto, proporcionando una visión rápida de las consultas de elementos de trabajo, los canales de información de sucesos y otros elementos relevantes a la hora de conocer el progreso.

Cuando este Servicio de Cloud se suscribe en el Nivel Empresarial (Enterprise), el servicio incluye las opciones siguientes:

- Reutilización estratégica en la organización de artefactos técnicos de ciclo de vida según productos, sistemas, subsistemas y componentes en desarrollo reutilizables.
- Gestión de la configuración de IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS, IBM Engineering Test Management SaaS y Global Configuration Management a lo largo del ciclo de vida.

1.1.8 IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS

Este Servicio de Cloud solo está disponible en el Nivel Empresarial (Enterprise) e incluye la funcionalidad descrita anteriormente para IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS, IBM Engineering Test Management SaaS, IBM Engineering Workflow Management SaaS, IBM Engineering Lifecycle Optimization – Engineering Insights SaaS, IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Model Manager. Los Clientes que adquieran este servicio pueden solicitar opcionalmente reemplazar IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Model Manager por IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Design Manager antes del aprovisionamiento. Además, proporciona acceso universal a información técnica de todo el ciclo de vida y habilitación de competencias técnicas clave:

- a. búsqueda y descubrimiento de información relevante independientemente de la ubicación en la que se almacenen y gestionen los datos;
- b. conocimiento y reacción ante el cambio técnico con total visibilidad del ciclo de vida técnico;

- c. capacidades de análisis y visualización que contribuyen a convertir el conocimiento en resultados previsibles;
- d. herramientas para crear, editar y compartir modelos y diseños, así como para integrar artefactos de diseño con otros recursos de ciclo de vida; y
- e. colaboración en la revisión, el análisis y los informes de modelos y diseños.

1.1.9 IBM Engineering Lifecycle Optimization Publishing Engine Document Builder SaaS

Este Servicio de Cloud automatiza la generación de informes de estilo documento en los datos de ingeniería de software y los sistemas de todas las organizaciones para permitir el acceso a documentos para:

- a. Uso ad hoc
- b. Revisión fuera de línea personal o de equipos
- c. Revisión formal
- d. Obligaciones contractuales
- e. Supervisión reglamentaria

Este Servicio de Cloud permite a los usuarios generar documentos con un formato de salida de Microsoft Word, Microsoft Excel, PDF y HTML a través de su interfaz web. Los Clientes que necesitan desarrollar plantillas de publicación deberán licenciar el programa local IBM Engineering Lifecycle Optimization – Publishing por separado para desarrollar las plantillas PUB o contratar a IBM o un tercero para desarrollar las plantillas de publicación necesarias.

Esta oferta de Servicio de Cloud solo puede adquirirse dentro del nivel Enterprise o en el nivel Professional con el servicio opcional IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS VPC como requisito previo.

1.1.10 IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS Next

Este Servicio de Cloud proporciona una solución que funciona con la herramienta de gestión de requisitos de IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS o en las instalaciones. Los autores de los requisitos pueden acceder a la experiencia de Watson para mejorar la calidad de sus requisitos, a medida que los escriben. Con inteligencia artificial preentrenada incorporada por diseño, IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS Next proporciona 10 indicadores de calidad listos para usar. Con IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS Next, las empresas pueden acelerar su proceso de revisión de requisitos, aumentar la calidad general del producto y reducir los costes de formación de los ingenieros de requisitos junior. Este Servicio de Cloud se puede adquirir por Usuario Autorizado o por Usuario Simultáneo. Cada derecho de titularidad de Usuario Autorizado incluye 10.000 elementos al mes y cada Usuario Simultáneo incluye 25.000 elementos al mes. Los Elementos se agregan y pueden compartirse entre los usuarios.

1.1.11 IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS

Este Servicio de Cloud proporciona una solución que funciona con la herramienta de gestión de requisitos de IBM Engineering Requirements Management DOORS local. Los autores de los requisitos pueden acceder a la experiencia de Watson para mejorar la calidad de sus requisitos, a medida que los escriben. Con inteligencia artificial preentrenada incorporada por diseño, IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS proporciona 10 indicadores de calidad listos para usar. Con IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS, las empresas pueden acelerar su proceso de revisión de requisitos, aumentar la calidad general del producto y reducir los costes de formación de los ingenieros de requisitos junior. Este Servicio de Cloud se puede adquirir por Usuario Autorizado o por Usuario Simultáneo. Cada derecho de titularidad de Usuario Autorizado incluye 10.000 elementos al mes y cada Usuario Simultáneo incluye 25.000 elementos al mes. Los Elementos se agregan y pueden compartirse entre los usuarios.

1.2 Servicios Opcionales

1.2.1 IBM Engineering Requirements Quality Assistant Items

Este Servicio de Cloud se ofrece con pago por uso y se utiliza para cobrar al Cliente por sobreuso del Servicio de Cloud por encima de lo que se incluye en el derecho de titularidad base del Asistente de Calidad de Requisitos de Engineering del Cliente. De manera alternativa, el Cliente puede adquirir una suscripción para elementos adicionales, según se requiera.

1.2.2 100 GB de Almacenamiento de Datos

Los Servicios de Cloud que se enumeran a continuación están disponibles, según lo designado, como un servicio de suscripción o pago por uso que proporciona al Cliente una capacidad de almacenamiento adicional en incrementos de 100 Gigabytes (GB). Cuando un Cliente se encuentra dentro del 10% del almacenamiento disponible, se añadirán 100 Gigabytes (GB) adicionales al entorno. Se aplicarán los cargos por exceso de suscripción o pago por uso definidos en el presupuesto.

Ofertas de almacenamiento adicionales de suscripción:

- a. IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS Data Storage
- b. IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Data Storage

Ofertas de almacenamiento adicionales de pago por uso:

- a. IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS 100 GB Pay Per Use
- b. IBM Engineering Test Management SaaS 100 GB Pay Per Use
- c. IBM Engineering Workflow Management SaaS 100 GB Pay Per Use
- d. IBM Engineering Workflow Management Contributor SaaS Pay 100 GB Per Use
- e. IBM Engineering Systems Design Rhapsody Model Manager 100 GB Pay Per Use
- f. IBM Engineering Lifecycle Optimization Engineering Insights SaaS 100 GB Pay Per Use
- g. IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS 100 GB Pay Per Use
- h. IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS 100 GB Pay Per Use

1.2.3 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS VPC

Con este Servicio de Cloud, IBM creará y configurará un despliegue de Nivel Profesional (Professional) de CLM on Cloud en un entorno de Cloud Privado Virtual, aislando y asignando recursos dedicados al uso del Cliente. Este será un requisito previo para otros Servicios de Cloud cuando se indique.

1.2.4 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Configuration Management

Este Servicio de Cloud habilitará la prestación de gestión de configuración en un despliegue de Nivel Profesional (Professional) de Engineering Lifecycle Management (ELM) on Cloud. Con este servicio, las prestaciones de gestión de la configuración pueden habilitarse para proyectos de IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS o IBM Engineering Test Management SaaS, o pueden habilitarse para la prestación Global Configuration Management para IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS. Las prestaciones asociadas (como Lifecycle Query Engine) también se habilitan. IBM Engineering Lifecycle Management Base Virtual Private Cloud (VPC) es un requisito previo para este Servicio de Cloud.

1.2.5 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Test

Este Servicio de Cloud proporciona una copia clonada de los datos del entorno productivo en el mismo VPC que el entorno productivo de ELM. Se realizará un cambio de nombre del servidor en el entorno para garantizar que no haya conflictos de URL con la producción. El acceso al entorno y la autenticación del usuario se proporcionarán de la misma forma que el entorno productivo. El entorno de prueba se creará con la misma configuración y topología de servidor que el entorno productivo de ELM, aunque con un conjunto mínimo de recursos informáticos necesarios para ejecutar las aplicaciones y soportar hasta 25 usuarios simultáneos. El entorno se gestionará con un proceso de gestión de cambios para solicitar actualizaciones en el entorno de prueba. Se incluye mensualmente un cambio importante (actualización, parche principal, iFix). No se incluye la monitorización de recursos; por lo tanto, los objetivos del nivel de servicio no se aplican ni se proporcionan. Se proporcionan servicios de copia de seguridad. No hay tickets de soporte de Gravedad 1 en esta instancia no productiva.

1.2.6 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Sandbox

Este Servicio de Cloud proporciona un entorno de prueba en el mismo VPC que el entorno productivo de ELM, con los mismos componentes, acceso al entorno y autenticación de usuarios, pero no incluye una copia clonada de los datos del entorno productivo. Se proporcionará al Cliente el permiso de acceso necesario para realizar cambios o actualizaciones en este entorno, incluidas las extensiones y las personalizaciones, y la posibilidad de reiniciar las aplicaciones (cuando sea necesario). Este entorno se creará con el mínimo de servidores y recursos de cálculo para ejecutar las aplicaciones para un máximo de 10 usuarios simultáneos. No se incluye la monitorización de recursos; por lo tanto, los objetivos del

nivel de servicio no se aplican ni se proporcionan. Se proporcionan servicios de copia de seguridad. No hay tickets de soporte de Gravedad 1 o de Gravedad 2 en esta instancia no productiva.

1.2.7 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS User Acceptance Test

Este Servicio de Cloud proporciona una copia clonada de los datos del entorno productivo de los servidores de aplicaciones del Servicio de Cloud principal. Este entorno se creará en un VPC diferente que no sea productivo. El entorno clonado será la misma topología de servidor que la productiva, aunque con un conjunto mínimo de recursos informáticos para ejecutar las aplicaciones para hasta 25 usuarios simultáneos. El servicio incluirá una actualización/cambio importante cada mes y permitirá al Cliente realizar pruebas de aceptación de usuarios (UAT). Esta oferta se ejecuta mensualmente con un mínimo de un mes para las pruebas. El entorno no incluirá una VPN de sitio a sitio, aunque se puede proporcionar una con un coste adicional. Si se añade un sitio a otro, los usuarios tendrán que modificar su archivo /etc/hosts para asegurarse de que están accediendo al entorno UAT, ya que tendrá la misma URL que Producción. No se realiza ningún cambio de dominio. El cambio de nombre del servidor no será necesario ni estará soportado. El acceso del usuario al entorno UAT se realiza a través de la conectividad SSL de VPN a un LDAP basada en cloud. Se proporcionan servicios de copia de seguridad. No se incluye la monitorización de recursos; por lo tanto, los objetivos del nivel de servicio no se aplican ni se proporcionan. No hay tickets de soporte de Gravedad 1 o 2 en esta instancia no productiva.

1.3 Servicios de Aceleración

Los siguientes servicios remotos se producen después del aprovisionamiento, deben completarse dentro de los 90 días posteriores al aprovisionamiento del entorno SaaS y dependen del tipo de contrato del Cliente, la disponibilidad de recursos del Cliente y las actividades especificadas por el Cliente.

1.3.1 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Data Import

Con este servicio de configuración tras el aprovisionamiento, IBM realizará una importación de datos después del despliegue de un entorno Básico de ELM on Cloud. Esta importación solo será compatible con las versiones CLM 5.0.2 o posteriores; de lo contrario, se requerirán tarifas y servicios adicionales. La cantidad total de datos importados se limita a un máximo de 300 GB tanto para la base de datos como para el almacenamiento, de lo contrario se requerirán tarifas y servicios adicionales. Si el nombre de dominio del entorno de destino es diferente al del origen de datos, también se realizará un procedimiento de cambio de nombre del dominio de datos.

1.3.2 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS VPN

Con este servicio de configuración tras el aprovisionamiento, IBM agregará, gestionará y operará una Red Privada Virtual de sitio a sitio a un Nivel Profesional (Professional) de ELM on Cloud. La VPN proporciona un componente de pasarela segura para permitir a los usuarios conectarse a las aplicaciones locales dentro de su propio firewall. La instancia alojada en cloud del Cliente se ocultará de la Internet pública. El componente de pasarela 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. IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Virtual Private Cloud (VPC) es un requisito previo para este Servicio de Cloud.

1.3.3 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS AD/LDAP

Este servicio de configuración tras el aprovisionamiento establecerá una conexión con el servicio LDAP o Active Directory empresarial del Cliente desde un ELM de un nivel de despliegue Professional. Esta integración permitirá la autenticación del usuario en un servicio de directorio LDAP empresarial del Cliente. IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Virtual Private Cloud (VPC) es un requisito previo para este Servicio de Cloud.

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica a los datos personales contenidos en el Contenido, siempre y cuando: i) se cumpla el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (EU/2016/679) (GDPR); o ii) se aplique otra legislación sobre protección de datos identificada en <http://ibm.com/dpa/dpl>.

Enlaces a las Fichas de Datos aplicables:

IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8213AF30978911E5822FB609046E1BB4
IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=672799C08E2911E5B5C4086A1F9700C5
Asistente de Calidad de Requisitos de IBM Engineering	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=FC5D21D02D4711E880086ABC559AD03E

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente contrato de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Cargos

4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Un Usuario Autorizado es un usuario exclusivo a quien se ha concedido acceso a los Servicios de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) mediante cualquier método.
- Usuario Simultáneo es el número de usuarios que acceden simultáneamente al Servicio de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) en cualquier momento. Una persona que accede simultáneamente al Servicio de Cloud varias veces se considera únicamente un único Usuario Simultáneo.
Para el objetivo de este Servicio de Cloud, el uso se medirá frente al uso pico simultáneo durante cada periodo horario registrado durante el mes.
- Un Gigabyte (GB) se define como 2 a la 30ª potencia bytes de datos tratados por, utilizados, almacenados o configurados en los Servicios de Cloud.

- Una Conexión es un enlace o asociación de una base de datos, aplicación, servidor o cualquier otro tipo de dispositivo disponible en los Servicios de Cloud.
- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios de Cloud.
- Un Elemento es una aparición de un elemento específico tratado por, gestionado por, o relacionado con el uso del Servicio de Cloud.

Para IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS y para DOORS Next Cloud Services, un Elemento es cualquier artefacto analizado por el Servicio de Cloud.

4.2 Cargos de Servicios Remotos

Un servicio remoto vencerá transcurridos 90 días a partir de la fecha de compra, independientemente de si se ha utilizado el servicio remoto.

5. Términos Adicionales

Para los Contratos de Servicio de Cloud (o contratos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Responsabilidades de Administración del Cliente

Los clientes son responsables de la administración de la aplicación, incluyendo a título enunciativo pero no limitativo:

- Coordinación y comunicación con los usuarios finales
- Administración de usuarios y proyectos
- Identificación de problemas y colaboración en su resolución
- Pruebas de usuario cuando se ha realizado una corrección, un cambio de configuración solicitado o una actualización.
- Configuración de informes, elementos de trabajo y flujos de trabajo

5.2 Actualizaciones y Parches

Para el Servicio de Cloud IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS, las actualizaciones y los parches se ejecutan normalmente dentro de una ventana de mantenimiento programado, el tercer viernes de cada mes. Para los Clientes del Nivel Profesional (Professional), el Servicio de Cloud se cerrará a las 18.00 h y se volverá a abrir a las 21.00 h del huso horario del centro de datos. El Servicio de Cloud proporciona comunicaciones proactivas con el Cliente sobre el mantenimiento planificado y las interrupciones. Las actualizaciones generalmente se producen dentro del plazo de 60 días posterior a la publicación de forma generalizada de la versión de la oferta local.

Para IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS y para DOORS Next Cloud Services, las actualizaciones y los parches se ejecutan normalmente dentro de una ventana de mantenimiento programado, cada jueves. Si es necesario cerrar el Servicio de Cloud durante la ventana de mantenimiento, el cierre se realizará a las 16 horas y la reapertura se hará a las 18 h del huso horario del centro de datos.

5.3 Software de Habilitación

El Servicio de Cloud Asistente de Calidad de Requisitos de IBM contiene el Software de Habilitación siguiente:

- El software de habilitación de IBM Requirements Quality Assistant for DOORS Next es un plug-in que un Cliente añade a su producto IBM DOORS Next Generation a través de una URL específica del Cliente. La interfaz de usuario del plug-in muestra el índice de calidad y la guía para el usuario final.
- El software de habilitación de IBM Requirements Quality Assistant for DOORS es un plug-in instalado en el cliente DOORS y conectado al Servicio de Cloud a través de una URL específica del Cliente. La interfaz de usuario del plug-in muestra el índice de calidad y la guía para el usuario final. Este Servicio de Cloud funciona con DOORS 9.6.1.6+, que admite Windows 10.

5.4 Configuración de la oferta

El Cliente puede indicar a IBM que no utilice el Contenido del Cliente para las finalidades detalladas en el Apartado 1.1.9 desactivando la función "Enseñar a Watson" en el panel de control del Servicio de Cloud. Si el Cliente desactiva la función "Teach Watson", IBM seguirá dichas instrucciones para la prestación futura del Servicio de Cloud y no utilizará el Contenido del Cliente asociado con dicho envío, excepto que quede autorizado de otro modo bajo lo establecido en la Descripción del Servicio de Cloud de IBM.

5.5 Restricciones de Pasarela Segura

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 otras aplicaciones y el Servicio de Cloud.

5.6 Feedback

El Cliente puede sugerir que IBM mejore IBM Watson ("Feedback"). El Cliente no tiene ninguna obligación de proporcionar Feedback e IBM tiene libertad para utilizar todo el Feedback que proporcione el Cliente.

6. Sustitución de Condiciones

6.1 Uso de Datos

Lo siguiente prevalece sobre cualquier disposición contradictoria el apartado Contenido y Protección de Datos de las condiciones básicas del Servicio de Cloud entre las partes: IBM no utilizará ni revelará los resultados que surjan del uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente que sean exclusivos del Contenido (Insights) del Cliente o que de otro modo identifiquen al Cliente. Sin embargo, IBM utilizará el Contenido y otra información derivada del Contenido como parte del Servicio de Cloud que ha sido anonimizado, de modo que los datos se convierten en un formulario que ya no constituye datos personales. IBM utilizará estos datos para fines de investigación, prueba y desarrollo de ofertas. Las provisiones de este apartado prevalecerán tras la terminación o vencimiento de la transacción.