

### IBM Compose Enterprise

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

El Servicio de Cloud proporciona Compose Data Platform como un servicio gestionado alojado en IBM SoftLayer o en AWS. Un Instancia consiste en un clúster de tres (3) nodos dedicado en el cual el Cliente puede aprovisionar y operar cualquier combinación de los servicios de datos soportados hasta la capacidad de la Instancia, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, los siguientes:

- MongoDB
- Elasticsearch
- Redis
- PostgreSQL
- RethinkDB
- etcd
- RabbitMQ

Los Clientes también pueden integrar el Servicio de Cloud con servicios de terceros incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, los siguientes:

- New Relic: El Servicio de Cloud utiliza el agente de MeetMe Inc. para integrarse con la API de conectores de New Relic y permitir una monitorización y un análisis en profundidad. Esta función está disponible para MongoDB, Redis, PostgreSQL y Elastic Search. El Cliente es responsable de registrarse directamente con New Relic.
- Syslog-NG: Esta función envía los registros a un proveedor de registros externo a través de Syslog-NG.

El 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.

El Servicio de Cloud se ofrece con las configuraciones siguientes.

#### 1.1 IBM Compose Enterprise Starter for SoftLayer

Un clúster de tres (3) nodos con cada nodo del modo siguiente. Servidor privado virtual con Intel Xeon(R) CPU E5-2683 v3 @ 2,00 GHz, 8 CPU virtuales, 16 GB de RAM, 25 GB de SAN para sistema operativo y 200 GB de SAN para datos, 1 Gbps de enlaces ascendentes de red pública y privada.

#### 1.2 IBM Compose Enterprise Transactional for SoftLayer

Un clúster de tres (3) nodos con cada nodo del modo siguiente. Servidor bare metal con Intel Xeon E5-2690, 8 cores, 2,90 GHz, 16 vCPU, 64 GB de RAM, 2 SSD de 960 GB en RAID1, 2x1 Gbps de enlaces ascendentes de red pública y privada vinculados.

#### 1.3 IBM Compose Enterprise Large Transactional for SoftLayer

Un clúster de tres (3) nodos con cada nodo del modo siguiente. Servidor bare metal con Dual Intel Xeon E5-2690 v3, 12 cores, 2,60 GHz, 256 GB de RAM, 2 SATA de 1 TB en RAID1 el sistema operativo, SSD de 4 TB en RAID10, 2x10 Gbps de enlaces ascendentes de red pública y privada vinculados.

#### 1.4 IBM Compose Enterprise Starter for AWS

Un clúster de tres (3) nodos con cada nodo del modo siguiente. Servidor privado virtual m4.xlarge, Intel Xeon E5-2676 v3, 4 vCPU, 16 de GB RAM, GP SSD EBS de 120 GB.

## 1.5 IBM Compose Enterprise Transactional for AWS

Un clúster de tres (3) nodos con cada nodo del modo siguiente. Servidor virtual r3.2xlarge con procesadores Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge), 8 vCPU, 61 GB de RAM, GP SSD EBS de 915 GB.

## 1.6 IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

Un clúster de tres (3) nodos con cada nodo del modo siguiente. Servidor privado virtual con procesadores r3.8xlarge Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge), 32 vCPU, 244 GB de RAM, GP SSD EBS de 3,66 TB.

## 1.7 Capacidad del Servicio de Cloud

La capacidad de una Instancia depende del tipo y el número de Despliegues de servicio, donde un Despliegue se define como una instancia individual de un servicio de datos soportado desplegado en una Instancia del Servicio de Cloud. Cada servicio de datos tiene una relación establecida entre memoria RAM asignada, disco e IOP y la arquitectura de réplica de HA depende del servicio. MongoDB, Elasticsearch, PostgreSQL y RethinkDB tienen una proporción de 0,1 GB de RAM por cada 1 GB de disco; Redis tiene una proporción de 256 MB de RAM por cada 256 MB de disco; etcd y RabbitMQ tienen una proporción de 256 MB de RAM por cada 1 GB de disco.

Pueden crearse instancias de nuevos Despliegues de servicio hasta que se haya asignado el 80% de la RAM de la Instancia a los Despliegues existentes. En este punto, los Despliegues existentes pueden seguir creciendo siempre y cuando la RAM está disponible.

Existe una herramienta de dimensionamiento interactiva disponible para calcular la capacidad en función del número y tipo de BD desplegadas.

## 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 <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 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.

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

IBM proporciona el siguiente acuerdo 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 de producción.

### 3.1 Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte 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 un evento que ha afectado la disponibilidad del Servicio de Cloud. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y terminación de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar tres (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 plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema de producción 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 planificado 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 30 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

## 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)
<99,98%	10%
<99%	20 %
< 95%	30%

\* 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 el 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.

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	=2% de crédito de Disponibilidad para un 98,8% de disponibilidad durante el mes contratado
<hr/> 43.200 minutos en total	

## 4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de correo electrónico y un sistema de notificación de problemas online.

IBM pondrá a disposición el manual IBM Software as a Service Support Handbook, que proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. El nivel avanzado de soporte técnico de Compose se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

Todos los usuarios de este servicio tienen derecho de titularidad en el nivel de soporte mejorado como se define en el apartado de Compose del manual IBM Software as a Service Support Handbook.

## 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:

- **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 Cargo Mensual Parcial

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

## 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.

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 Acceso a Servicios de Pago por Uso Públicos**

El Cliente tendrá acceso a los servicios de Pago por Uso (PayGo) de Compose desde el Servicio de Cloud. Estos servicios PayGo no están incluidos en el Servicio de Cloud y se rigen por las Condiciones de Servicio de Compose, Inc., disponibles en la dirección <https://help.compose.io/docs/terms-of-service/>. Cualquier uso de los servicios PayGo será facturado directamente por Compose, Inc., una Empresa de IBM.

### **7.2 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 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.