

### IBM App Connect Professional

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 App Connect Professional on Cloud es una plataforma basada en cloud de varios inquilinos que proporciona herramientas y recursos para integrar aplicaciones locales y en entornos cloud. Los Clientes pueden elegir cualquier aplicación local y en entornos cloud soportada. Los Clientes tienen las siguientes tres opciones para suscribirse a esta oferta de Servicio de Cloud.

##### a. IBM App Connect Professional on Cloud Level 1, Level 2 y Level 3

IBM App Connect Professional on Cloud está disponible con una opción de tres tamaños de Instancia predefinidos. Estos tamaños de Instancia se diferenciarán en función del número de Acciones permitidas y la duración de la ejecución total de la carga de trabajo en horas, al mes.

Servicio de Cloud	Acciones por mes	Horas de carga de trabajo por mes
App Connect Professional on Cloud Level 1	20.000 acciones	100 horas
App Connect Professional on Cloud Level 2	50.000 acciones	250 horas
App Connect Professional on Cloud Level 3	100.000 acciones	500 horas

Cada Nivel proporciona a los Clientes acceso a toda la funcionalidad de la plataforma, herramientas para configurar, ejecutar y gestionar integraciones de aplicaciones, conectividad con aplicaciones soportadas en cloud y en entornos locales, conectividad ilimitada de puntos finales y usuarios ilimitados. Cada Nivel limita el número total de Acciones por mes o el número de horas permitidas de uso por mes, acumulado en todos los entornos del Cliente.

Cuando el Cliente compra el Servicio de Cloud, el Cliente puede adquirir los Niveles en múltiplos, en cualquier combinación, para cubrir la capacidad requerida. Asimismo, el Cliente puede adquirir opcionalmente Acciones y horas adicionales utilizando la oferta complementaria opcional que se describe a continuación. Si el uso del Cliente durante un mes en particular excede la capacidad permitida para un Nivel o un agregado de Niveles con derecho de titularidad, se facturará al Cliente un cargo por exceso bajo una tarifa especificada en el Documento Transaccional.

##### b. IBM App Connect Professional on Cloud SaaS

IBM App Connect Professional on Cloud SaaS es una oferta de Servicio de Cloud de suscripción basada en la adquisición de derechos de titularidad de Core de Procesador Virtual que permite al Cliente comprar derechos de titularidad para entornos de ejecución dedicados. Esta Instancia dedicada proporciona al Cliente acceso a funcionalidad completa de la plataforma, herramientas para configurar, ejecutar y gestionar integraciones de aplicaciones, conectividad con aplicaciones en cloud y en entornos locales, conectividad ilimitada de puntos finales y usuarios ilimitados. Existe un número mínimo prescrito de cores virtuales que el Cliente deberá obtener para el uso de la capacidad dedicada.

Este Servicio de Cloud también incluye derecho de titularidad para IBM App Connect Personal. IBM App Connect Personal es un servicio basado en cloud de varios inquilinos que permite a los usuarios crear Flujos de integración simples entre aplicaciones. Las acciones que se consumen en IBM App Connect Personal contarán en el recuento de Acciones acumulativo al mes.

##### c. Derecho de Titularidad Híbrido de IBM App Connect Professional

La oferta de Derecho de Titularidad Híbrido de IBM App Connect Professional permite al Cliente utilizar el 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 Professional.

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.

## 1.1 Servicios Opcionales

### IBM App Connect Professional on Cloud Additional Actions Instance Add on

Este Servicio de Cloud proporciona al Cliente la posibilidad de utilizar Acciones adicionales por mes más allá de los límites de Acción previstos en cada Nivel. Cada derecho de titularidad de Instancia ofrece al Cliente 1.000 Acciones adicionales y 5 horas de carga de trabajo de uso.

## 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-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/dsp> 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.

El Cliente es responsable de proporcionar una conexión segura al punto de acceso al Servicio de Cloud proporcionado por IBM. En la documentación del producto se puede encontrar información acerca de la conexión segura local y en cloud de puntos finales con el Servicio de Cloud. Se aconseja a los Clientes revisar y seguir los pasos recomendados al configurar la conectividad segura.

Este Servicio de Cloud puede utilizarse para procesar contenido que contenga datos personales si el Cliente, como responsable del tratamiento de datos, determina que las medidas de seguridad técnicas y organizativas son apropiadas para los riesgos presentados por el procesamiento y la naturaleza de los datos a proteger. El Cliente reconoce que este Servicio de Cloud no ofrece prestaciones para la protección de datos personales sensibles o datos sujetos a requisitos regulatorios adicionales. El Cliente acepta que IBM no tiene conocimiento de los tipos de datos que se han incluido en el contenido y no puede hacer una evaluación de la idoneidad de los Servicios de Cloud o las protecciones de seguridad que están en vigor.

### 2.1 Características y Responsabilidades de seguridad

El Servicio de Cloud implementa las características de seguridad siguientes:

Este Servicio de Cloud está incluido en la certificación Privacy Shield de IBM cuando el Cliente opta por alojar contenido en los Estados Unidos, y está sujeto a la Política de Privacy Shield de IBM, disponible en [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

## 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 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 un evento que ha afectado la disponibilidad del Servicio de Cloud. 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 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 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 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 5 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)
< 99,5%	2%
< 99,0%	5%

\* 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	= 5% de crédito de Disponibilidad para 98,8% de disponibilidad durante el Mes Contratado
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minutos en total	

### 3.3 Exclusiones

Los flujos de acción del desencadenador de App Connect desarrollados en App Connector Designer no están cubiertos bajo este SLA.

### 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. 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 soporte técnico se ofrece con 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
1	<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.	En el plazo de una hora
2	<b>Impacto de negocio significativo:</b> 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 laborables

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta Durante las Horas de Soporte
3	<b>Impacto de negocio menor:</b> Indica que el servicio o la función se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborables
4	<b>Impacto de negocio mínimo:</b> Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable

## 5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

### 5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud se vende bajo una de las siguientes métricas de cargo según se especifica en el Documento Transaccional:

- a. **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.
- b. **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 puesto a disposición del Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad o el Documento Transaccional del Cliente.
- c. **Elemento:** es una unidad de medida bajo la cual se cargan los usos en exceso del Servicio de Cloud. Un Elemento es una aparición de un elemento específico procesado por, gestionado por, o relacionado con el uso del Servicio de Cloud. Para este Servicio de Cloud, un Elemento es una Acción. Una Acción es una invocación del Flujo en representación del Cliente, ya sea invocado directamente por el Cliente o ejecutado automáticamente en respuesta a un evento desencadenado. Cada vez que se ejecuta un Flujo, es una Acción. Solo los Flujos en ejecución se cuentan como Acción; si los Flujos acaban de desplegarse sin ser ejecutados, las Acciones no se cuentan como tales. Por ejemplo, si un Flujo va desde el Punto A al Punto B, cada vez que se llama al Flujo se cuenta como una (1) Acción. Los cargos por exceso de elementos se evaluarán por cada Acción que excede el uso con derecho de titularidad del Cliente en base a la oferta a la cual se ha suscrito el Cliente.

### 5.2 Cargo Mensual Parcial

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

### 5.3 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del Servicio de Cloud por parte del Cliente durante el período de medida supera los derechos de titularidad especificados en el POE, o según se defina en la configuración seleccionada del Cliente, se facturará al Cliente por el uso en exceso, según se establece en el Documento Transaccional.

## 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. Software de Habilitación

Este Servicio de Cloud incluye el software de habilitación, que debe utilizarse únicamente junto con el uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente, y únicamente durante el plazo del Servicio de Cloud.

- a. Secure Connector es un componente opcional que proporciona seguridad en torno a la transferencia de datos entre el Servicio de Cloud y un punto final situado detrás de un firewall.
- b. Integration Studio es un componente opcional que permite al usuario diseñar y probar proyectos de integración offline y posteriormente publicarlos en el Servicio de Cloud.

## 8. Términos adicionales

### 8.1 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor a la oferta de Servicio de Cloud en un comunicado de marketing o de prensa.

### 8.2 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 de terceros (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 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 explícita de este Acuerdo, el Cliente acepta cumplir las condiciones de dichos acuerdos independientes. 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.