

IBM Application Integration Suite on Cloud

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 Application Integration Suite on Cloud (AISoC) es una suite basada en cloud de servicios de varios inquilinos. La oferta proporciona una solución que combina las prestaciones de:

- IBM Integration Bus on Cloud – contenedores de entorno de ejecución de integración
- IBM App Connect Professional on Cloud – entorno del conector y las herramientas del usuario empresarial
- IBM API Connect Professional on Bluemix – servicio de gestión de API

1.1 IBM Application Integration Suite on Cloud Nivel 1, Nivel 2, Nivel 3

El Servicio de Cloud se ofrece con una opción de 3 entornos preconfigurados que proporcionan al Cliente las prestaciones siguientes:

Prestaciones	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Contenedores de entorno de ejecución de integración	1 core de procesador virtual, 8 GB de memoria	2 cores de procesador virtual, 16 GB de memoria	3 cores de procesador virtual, 24 GB de memoria
Entorno del conector y Herramientas del usuario empresarial	Puntos finales ilimitados, usuarios ilimitados, con un total de 20.000 acciones o 100 horas	Puntos finales ilimitados, usuarios ilimitados, con un total de 50.000 acciones o 250 horas	Puntos finales ilimitados, usuarios ilimitados, con un total de 100.000 acciones o 500 horas
Llamadas de API gestionadas por mes	350.000	700.000	1.050.000
Funcionalidad	Completo	Completo	Completo
Soporte	Se incluye	Se incluye	Se incluye

Alojada en IBM Cloud, la Suite proporciona la misma funcionalidad enriquecida en cada Nivel, para:

- Conectarse de forma segura a aplicaciones en cloud y locales para una perfecta integración híbrida.
- Crear integraciones mediante plantillas de integración y conectores enriquecidos.
- Crear microservicios y exponerlos como API.

1.2 IBM Application Integration Suite on Cloud – por Core de Procesador Virtual

Esto proporciona las mismas capacidades que el Nivel 1 anterior con titularidad bajo la métrica de carga de Core de Procesador Virtual.

1.3 Derecho de Titularidad Híbrido de IBM Application Integration Suite

La oferta de Derecho de Titularidad Híbrido de Application Integration Suite permite al Cliente utilizar la oferta de Servicio de Cloud mediante el cloud o instalar el software local (es decir, "Programa de IBM"). El Programa de IBM que se incluye en este derecho de titularidad es IBM Application Integration Suite.

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.

1.4 Dispositivos y Características de los Componentes de la Suite

1.4.1 Contenedores de entorno de ejecución de integración (basados en IBM Integration Bus on Cloud)

El servicio IBM Integration Bus on Cloud es un servicio basado en cloud de varios inquilinos que permite a los usuarios desplegar soluciones de integración que se han desarrollado utilizando IBM Integration Toolkit en un contenedor.

La oferta proporciona una solución que permite:

- Despliegue de soluciones de integración
- Monitorización de soluciones de integración desplegadas

Un contenedor permite al Cliente empaquetar una aplicación con todas sus dependencias en una unidad estándar para el desarrollo de software. Un contenedor incorpora todos los componentes necesarios, incluyendo ejecutables, herramientas del sistema y bibliotecas, para permitir que un Cliente despliegue 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 en el centro de datos de IBM SoftLayer.

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

1.4.2 Entorno del Contenedor y Herramientas del Usuario Empresarial (basados en IBM App Connect Professional)

IBM App Connect Professional on Cloud es un servicio basado en cloud de varios inquilinos que proporciona herramientas y recursos para integrar aplicaciones locales y en entornos cloud. Incluye herramientas para que los usuarios empresariales puedan crear flujos de integración simples que conecten las aplicaciones.

Cada nivel de Application Integration Suite on Cloud incluye un número definido de Acciones por mes para uso del entorno del conector y las herramientas del usuario empresarial.

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.

1.4.3 Servicio de Gestión de API (basado en IBM API Connect Professional on Bluemix)

IBM API Connect on Bluemix permite a las empresas acelerar su transformación digital basándose en API y microservicios. Permite la creación automatizada de API, el descubrimiento simple de sistemas de registros, el acceso de autoservicio para los desarrolladores internos y de terceros y seguridad y gobierno incorporados. Una Llamada de API es la invocación del servicio de gestión de API a través de una interfaz programable.

IBM Bluemix, 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. Los usuarios nuevos pueden registrarse para el acceso a través del formulario de registro online:

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

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/sladb.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 dispositivos 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.

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 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 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 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.

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
43.200 minutos en total	

4. Exclusiones

La disponibilidad de las acciones de IBM App Connect Professional, ya sea invocado directamente por el Cliente o ejecutado automáticamente en respuesta a un evento desencadenado, según el desarrollo en App Connect Designer por parte del Cliente, no es susceptible de recibir ningún tipo de crédito por disponibilidad del SLA.

5. 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. Además, los Clientes reciben soporte técnico mediante tickets, con los objetivos de tiempo de respuesta que se definen a continuación. El soporte técnico se ofrece como parte del Servicio de Cloud y no está disponible como oferta complementaria independiente.

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.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta Durante las Horas de Soporte
1	Impacto de negocio crítico / caída del servicio: 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 dos horas laborables
2	Impacto de negocio significativo: El uso de un dispositivo o función del servicio está muy restringida o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos (2) horas laborables, de lunes a viernes dentro del horario laborable
3	Impacto de negocio menor: 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 (4) horas laborables, de lunes a viernes dentro del horario laborable
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de un (1) día laborable, de lunes a viernes dentro del horario laborable

6. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

6.1 Métricas de Cargo

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

- 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 del Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente o en el Documento Transaccional.
- 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 el entorno del conector y las herramientas del usuario empresarial de este Servicio de Cloud, un Elemento es una Acción.

- c. **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.

6.2 Cargo Mensual Parcial

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

6.3 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del Servicio de Cloud durante el período de medida supera el derecho de titularidad especificado en el Documento de Titularidad (POE), se facturará al Cliente por el uso en exceso según se establece en el Documento Transaccional para el Servicio de Cloud.

Si el uso durante un mes en particular excede el uso con derecho de titularidad para las Acciones incluidas con el componente IBM App Connect Professional de AISoC, se facturará al Cliente un cargo por exceso por 1000 Elementos bajo una tarifa especificada en el Documento Transaccional.

Si el Cliente excede el número máximo de llamadas de API gestionadas por mes para API Connect Professional on Bluemix, tal como se especifica para el Nivel bajo titularidad aplicable del Servicio de Cloud, se cobrará al Cliente un cargo por exceso bajo la tarifa especificada. Los detalles de los cargos por exceso también se pueden solicitar al representante de ventas de IBM del Cliente.

6.4 Verificación

El Cliente: i) mantendrá y facilitará cuando se le solicite, registros, resultados generados por las herramientas del sistema, y dará acceso a las instalaciones del Cliente, en la medida que sea razonablemente necesario para que IBM y su auditor independiente puedan verificar el cumplimiento por parte del Cliente del presente Acuerdo, y ii) pedirá, a la mayor brevedad, cualquiera 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.

7. 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.

8. 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. Software de Habilitación de Componentes de IBM Integration Bus on Cloud
 - Puede accederse al Integration Toolkit mediante la descarga de IBM Integration Bus Developer Edition.
- b. Software de Habilitación de Componentes de IBM App Connect Professional:
 - 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.
 - 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.

9. Términos adicionales

9.1 General

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

9.2 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.