

IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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.

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>.

1. Descripción del Servicio de Cloud

Los Servicios de Cloud de IBM siguientes están cubiertos por esta Descripción de Servicios de Cloud:

1.1 Ofertas SaaS IBM dashDB Enterprise for Transactions

Las ofertas SaaS dashDB Enterprise for Transactions proporcionan una BD de dashDB optimizada para el procesamiento de transacciones online (OLTP). El servicio incluye una BD que almacena los datos del usuario en un formato estructurado. Puede accederse a esta BD y puede modelarse según las necesidades del usuario a través de la consola del servicio. La consola del servicio permite a los usuarios crear tablas, cargar datos en las tablas y consultar los datos cargados por el usuario.

1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

Una BD SQL por Instancia de servicio en un servidor dedicado con 8 GB de RAM y 2 vCPU. Proporciona un máximo de 500 GB de almacenamiento para datos y registros.

1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

Una BD por instancia de servicio en un servidor bare metal dedicado con 128 GB de RAM y 12 Cores. Proporciona un máximo de 1400 GB de almacenamiento SSD para datos y registros.

1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

Una BD SQL por Instancia de servicio en servidores virtuales dedicados redundantes con 8 GB de RAM y 2 vCPU. Proporciona un máximo de 500 GB de almacenamiento para datos y registros.

1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

Una BD por instancia de servicio en servidores bare metal dedicados redundantes con 128 GB de RAM y 12 Cores. Proporciona un máximo de 1400 GB de almacenamiento SSD para datos y registros.

1.2 Servicios Remotos

1.2.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

Proporciona hasta 50 horas de tiempo de consultoría remota para las actividades de inicio, incluyendo (1) asistencia con casos prácticos, (2) asesoramiento sobre prácticas recomendadas para informes, dashboards y otras herramientas de sistemas, (3) asistencia guiada y asesoramiento en la preparación, la ejecución y la validación de la carga inicial de datos, y (4) otros temas administrativos y de configuración de interés (colectivamente, "Actividades de Inicio"). Los Servicios se adquieren por Compromiso y vencen a los 90 días a partir de la fecha de adquisición del derecho de titularidad para este Servicio Remoto o a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM de que su acceso al Servicio de Cloud está disponible, la que sea posterior, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.2.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

Proporciona un máximo de 50 horas de tiempo de consultoría remota para realizar Actividades de Inicio u otras actividades especificadas y bajo cobertura en el momento de la compra en una o más documentos de transacción acordados mutuamente. Los Servicios se adquieren por Compromiso y vencen a los 12 meses a partir de la adquisición del derecho de titularidad para este Servicio Remoto o en el último día del plazo de suscripción del Servicio de Cloud inicial, la fecha que sea posterior, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

2.1 Certificación Privacy Shield

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.

2.2 Información Personal y Datos Regulados

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. El SaaS IBM no puede ser utilizado para la transmisión o el almacenamiento de cualquier información médica protegida (PHI - Protected Health Information) protegida por la Ley de portabilidad y responsabilidad de la información médica (HIPAA - Health Insurance Portability and Accountability Act and Accountability Act) de 1996 a menos que (a) IBM y el Cliente hayan firmado un acuerdo de asociación empresarial (Business Associate Agreement) aplicable, y (b) IBM proporcione al Cliente una confirmación por escrito explícita de que el Servicio de Cloud se puede utilizar con PHI. En ningún caso, el Servicio de Cloud puede utilizarse para procesar PHI como centro de atención médica bajo lo establecido por la HIPAA.

2.3 Uso de Datos Compilados

IBM puede monitorizar el uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente para que IBM realice investigación interna, pruebas y desarrollo de actualizaciones o mejoras en el Servicio de Cloud, para el desarrollo de nuevos servicios o para proporcionar al Cliente unos servicios adicionales que proporcionen una experiencia más personalizada y significativa a los usuarios. De este modo, IBM puede compilar y analizar, en forma agregada y anónima, la información de resumen que refleje el uso del Servicio de Cloud por parte de los usuarios autorizados del Cliente, y puede elaborar informes, estudios, análisis y otros productos de trabajo derivados de esta compilación y análisis (en conjunto, los "Datos Compilados"). IBM conserva los derechos de propiedad sobre los Datos Compilados.

2.4 Gestión de Usuarios

Cuando se aprovisiona el Servicio de Cloud, se crea un único usuario administrativo para el Cliente. La consola de dashDB ofrece a los usuarios administrativos la posibilidad de crear usuarios adicionales. El Cliente es totalmente responsable de la gestión de los usuarios definidos a través de la consola y el nivel de acceso que se les asigna.

2.5 Acceso directo al almacén de datos de Servicios de Cloud

Los usuarios administrativos y normales pueden acceder directamente al almacén de datos del Servicio de Cloud utilizando programas cliente de IBM DB2 ejecutados fuera del Servicio de Cloud. El Cliente es totalmente responsable de garantizar que dicho acceso se asegure de acuerdo a sus requisitos. Por ejemplo, el Cliente puede configurar los clientes de manera que SSL se utilice para proteger el tráfico de red.

2.6 Control de acceso a nivel de tabla

El Servicio de Cloud permite al Cliente gestionar los derechos de acceso asociados con algunos objetos de BD, como las tablas. El Cliente es totalmente responsable de la asignación, la gestión y la revisión de estos derechos de acceso.

2.7 Informes de Auditoría

Los informes de monitorización se ponen a disposición a través de la consola de dashDB. El Cliente es totalmente responsable de acceder a los informes e interpretarlos para determinar si la actividad que reflejan está autorizada.

2.8 Cifrado

El cifrado nativo de DB2 se incluye para todas las configuraciones de DB2 en el Servicio de Cloud. El cifrado nativo de DB2 cifra la base de datos DB2 del Cliente y proporciona una gestión de clave local segura basada en el estándar PKCS#12 (Public Key Cryptography Standard #12). El Cliente es responsable de la implementación del cifrado, incluyendo la configuración y el mantenimiento.

3. Objetivo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona los siguientes Objetivos de Nivel de Servicio ("SLO") para Servicio de Cloud, tras poner el servicio a disposición del Cliente.

IBM ofrecerá un SLO del 99,9% de disponibilidad del servicio medido por los valores siguientes:

- Posibilidad de desplegar una aplicación a través del portal o de la línea de mandados.
- Posibilidad de conectarse a un servicio de aplicaciones.
- Posibilidad de una instancia de servicio individual.

No se ofrecen créditos de nivel de servicio ni informes en este momento.

4. Soporte Técnico

Con el Servicio de Cloud se incluye Soporte Avanzado de IBM Bluemix (antes conocido como Soporte Estándar), que se proporciona a través de foros online y un sistema de notificación de problemas online, que está disponible en el portal del Cliente en <https://support.ibmcloud.com>. 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	Cobertura de Tiempo de Respuesta
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. 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.	En el plazo de una hora	24x7
2	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica empresarial del servicio o una función del servicio está muy restringido o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborables	L-V horas laborables
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 horas laborables	L-V horas laborables
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborables

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.

- b. **Contrato:** es una unidad de medida con la que se pueden obtener los servicios. Un Contrato consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Contrato.

5.2 Cargos Mensuales Parciales

Cada Instancia se facturará al Cliente mensualmente. El uso o despliegue mensual parcial se prorrateará.

5.3 Cargos de Servicios Remotos

Los Servicios Remotos se adquieren con una métrica de cargo por Compromiso y se facturarán con su solicitud.

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. Información Adicional

7.1 General

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

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 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.