

## Descripción del Servicio

### IBM API Connect Reserved Instance

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

##### 1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

##### 1.1.1 IBM API Connect Reserved Instance

IBM API Connect Enterprise Reserved Instance permite al Cliente crear, ejecutar, gestionar y asegurar APIs y microservicios, permitiendo a las empresas y los desarrolladores de API diseñar APIs con políticas de seguridad de nivel empresarial. El Servicio de Cloud también permite compartir APIs más allá de los límites y entornos de la organización, al tiempo que obtiene información sobre el uso de la API. Además, este servicio incluye soporte adicional para agrupar un número importante de nodos dentro de un único centro de datos y entre diversos centros de datos cuando se utiliza en el entorno de computación del Cliente. El Programa IBM incluido con esta oferta Reserved Instance es IBM API Connect Enterprise.

#### 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 siempre que el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) resulte de aplicación a los datos personales incluidos en el Contenido.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=4CA6AA20BAEB11E5843895D6F7A6FCC6>

#### 3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

##### 3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente acuerdo 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](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Disponibilidad: Entornos Dedicados/Locales Públicos o Múltiples de Alta Disponibilidad	Disponibilidad: Otros Entornos	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,95%	99,5%	10%
Menos del 99,9%	99,0%	25%

\* 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:

- Una Llamada de API es la invocación de los Servicios de Cloud a través de una interfaz programable.

## **5. Términos Adicionales**

Para los Acuerdos de Servicio de Cloud (o acuerdos 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 Software de Habilitación**

El Servicio de Cloud contiene el Software de Habilitación siguiente:

- IBM DataPower Gateway Virtual Edition

### **5.2 Recuperación ante Desastre**

El Plan de Continuidad Empresarial (BCP) de IBM sigue los objetivos establecidos de IBM Cloud:

- Objetivo de Plan de Recuperación (RPO) = 12 horas
- Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO) = 24 horas