

Descripción del Servicio

IBM Analytics Engine

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la parte contratante, 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 Analytics Engine ofrece un entorno para la creación y el despliegue de aplicaciones analíticas. Esta oferta proporciona a los usuarios capacidad para crear y gestionar clústeres Apache Spark y Apache Hadoop, configurarlos mediante scripts y desplegar aplicaciones para analizar datos. La arquitectura del Servicio de Cloud se basa en Hortonworks Data Platform.

- a. El Servicio de Cloud ofrece configuraciones de nodos de gestión y nodos de computación. Los nodos de gestión y los nodos de computación son necesarios para cada clúster. Los nodos de computación se utilizarán para ejecutar programas desarrollados por el Cliente para analizar los datos.
- b. Los nodos de gestión se componen de servicios (como NameNode, la consola Ambari, etc.), que facilitan la gestión y monitorización del servicio en todos los nodos de computación.

El Servicio de Cloud se ofrece con configuraciones distintas. Las configuraciones disponibles de los nodos son:

Tipo de oferta	Nodos predeterminados	Nodos de uso intensivo de memoria
Nodo de computación	4vCPU, 16 GB RAM, 1 disco SO de 100 GB, 1 disco de metadatos de 200 GB y 2 discos HDFS sin formato de 300 GB	32vCPU, 128 GB RAM, 1 disco SO de 100 GB, 1 disco de metadatos de 200 GB y 3 discos HDFS sin formato de 300 GB
Nodo de gestión	4vCPU, 16 GB RAM, 1 disco SO de 100 GB y 1 disco de metadatos de 200 GB	32vCPU, 128 GB RAM, 1 disco SO de 100 GB y 1 disco de metadatos de 200 GB

1.1 IBM Bluemix

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.ibm.com/cloud/data-security> 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 reconoce que este Servicio de Cloud no ofrece prestaciones para la protección de contenido que contenga datos personales, datos personales sensibles o datos sujetos a requisitos regulatorios adicionales. Si el Cliente incluye este tipo de datos en el contenido del Cliente, el Cliente indica a IBM que debe procesar los datos de conformidad con este Acuerdo tras determinar 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 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:

El método principal de cifrado de los datos de usuario en reposo en el servicio es a través de la característica de cifrado HDFS nativo, Transparent Data Encryption in HDFS, disponible en Hadoop. El Cliente es responsable de identificar los datos que se van a cifrar y de llevar a cabo los pasos necesarios para garantizar el cifrado de los datos.

El Servicio de Cloud encripta el contenido durante la transmisión de datos entre el clúster y un punto finales externo por SSL.

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 periodo de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de que existe un impacto empresarial crítico y el Servicio de Cloud no está disponible. 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 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, en función del 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 10 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)
Menos del 99,9%	2%
Inferior al 99,0%	5%
Menos del 95,0%	10%

* 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.

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de correo electrónico, foros online y un sistema de notificación de problemas online, que está disponible en el portal del Cliente en la dirección <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.

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.

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 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 Vencimiento del Servicio de Cloud

Antes del vencimiento o la terminación del Servicio de Cloud, el Cliente puede utilizar cualquiera de los dispositivos de notificación o exportación del Servicio de Cloud proporcionadas para extraer datos.

7.3 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.