

Descripción del Servicio

IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed

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

IBM Information Server Enterprise Edition ("IIS EE") on Cloud Managed service ("Servicio de Cloud") proporciona capacidades de integración global de la información para ayudar al Cliente a entender, gobernar, crear, mantener, transformar y suministrar datos de calidad. El servicio también proporciona una integración de datos que puede transformar los datos en cualquier estilo y entregarlos a cualquier sistema. IBM gestiona la infraestructura (red, almacenamiento y recursos informáticos), proporciona fixes para la aplicación y mantiene el software de IBM, la infraestructura y los controles de seguridad y privacidad aplicables.

Se incluyen las características siguientes:

- a. Analiza, limpia, monitorizar y gestiona datos para dar soporte a la toma de decisiones y procesos empresariales.
- b. Crea datos fiables mediante la creación, el mantenimiento y la monitorización de reglas y políticas empresariales sólidas con Information Governance Catalog.
- c. Integra los datos a través de múltiples sistemas que utilizan un marco paralelo de alto rendimiento, y es compatible con la conectividad empresarial y la gestión de metadatos ampliadas con DataStage.
- d. Diseña trabajos en el cliente DataStage Designer y los ejecuta en el cliente DataStage Director.
- e. Busca información en toda la empresa para obtener una visión y comprensión de esa información, satisfaciendo las necesidades de la empresa con Enterprise Search.

Cada configuración de Servicio de Cloud representa la capacidad para procesar una determinada cantidad de volumen de datos y operaciones de usuario en el período de tiempo especificado, como se describe a continuación. Las descripciones de capacidad pretenden servir como directrices para ayudar a un Cliente a seleccionar una configuración adecuada para las cargas de trabajo previstas. Los resultados reales pueden variar en función de los aspectos específicos de carga de trabajo del Cliente.

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

Los detalles y las especificaciones de las siguientes ofertas están disponibles en la guía de usuario de IIS on Cloud Managed, en el enlace siguiente: <https://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm11072004>. Estas configuraciones pueden revisarse periódicamente. La carta de bienvenida compartida con el Cliente proporciona la configuración exacta de la oferta comprada.

1.1.1 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Small

- Con alojamiento de IBM en máquinas virtuales dentro del entorno de IBM Cloud.
- Limitación de un nodo de computación para la configuración de procesamiento en paralelo masivo ("MPP"); se pueden comprar nodos adicionales bajo una especificación de trabajo separada.
- Proporciona 2 TB de Almacenamiento de Objetos; los derechos de titularidad de almacenamiento adicional pueden adquirirse bajo una Especificación de Trabajo independiente.
- Objetivo de Tiempo de Recuperación de siete (7) días y Objetivo de Punto de Recuperación de un (1) día o 24 horas

1.1.2 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Medium

- Con alojamiento en máquinas virtuales dentro del entorno de IBM Cloud.
- Proporciona 5 TB de Almacenamiento de Objetos; los derechos de titularidad de almacenamiento adicional pueden adquirirse bajo una Especificación de Trabajo independiente.

- Limitación de un nodo de computación para la configuración de procesamiento en paralelo masivo ("MPP"); se pueden comprar nodos adicionales bajo una especificación de trabajo separada.
- Objetivo de Tiempo de Recuperación de siete (7) días y Objetivo de Punto de Recuperación de un (1) día o 24 horas

1.1.3 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Large

- Con alojamiento en Bare Metal dentro del entorno de IBM Cloud.
- Proporciona 10 TB de Almacenamiento de Objetos; los derechos de titularidad de almacenamiento adicional pueden adquirirse bajo una Especificación de Trabajo independiente.
- Se permite la configuración en Proceso Paralelo.
- Sin limitación en el número de nodos de computación para la configuración de procesamiento en paralelo masivo ("MPP"); se pueden comprar nodos adicionales bajo una especificación de trabajo separada.

Objetivo de Tiempo de Recuperación de siete (7) días y Objetivo de Punto de Recuperación de un (1) día o 24 horas

1.1.4 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Small

- Con alojamiento de IBM en máquinas virtuales dentro del entorno de IBM Cloud.
- Alta Disponibilidad
- Limitación de un nodo de computación para la configuración de procesamiento en paralelo masivo ("MPP"); se pueden comprar nodos adicionales bajo una especificación de trabajo separada.
- Proporciona 2 TB de Almacenamiento de Objetos; los derechos de titularidad de almacenamiento adicional pueden adquirirse bajo una Especificación de Trabajo independiente.
- Objetivo de Tiempo de Recuperación de siete (7) días y Objetivo de Punto de Recuperación de un (1) día o 24 horas

1.1.5 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Medium

- Con alojamiento de IBM en máquinas virtuales dentro del entorno de IBM Cloud.
- Alta Disponibilidad
- Limitación de un nodo de computación para la configuración de procesamiento en paralelo masivo ("MPP"); se pueden comprar nodos adicionales bajo una especificación de trabajo separada.
- Proporciona 5 TB de Almacenamiento de Objetos; los derechos de titularidad de almacenamiento adicional pueden adquirirse bajo una Especificación de Trabajo independiente.
- Objetivo de Tiempo de Recuperación de siete (7) días y Objetivo de Punto de Recuperación de un (1) día o 24 horas

1.1.6 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Large

- Con alojamiento en Bare Metal dentro del entorno de IBM Cloud.
- Proporciona 10 TB de Almacenamiento de Objetos; los derechos de titularidad de almacenamiento adicional pueden adquirirse bajo una Especificación de Trabajo independiente.
- Alta Disponibilidad
- Sin limitación en el número de nodos de computación para la configuración de procesamiento en paralelo masivo ("MPP"); se pueden comprar nodos adicionales bajo una especificación de trabajo separada.
- Objetivo de Tiempo de Recuperación de siete (7) días y Objetivo de Punto de Recuperación de un (1) día o 24 horas

1.1.7 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Small

- Con alojamiento de IBM en máquinas virtuales dentro del entorno de IBM Cloud.
- Solución integrada de centro de datos múltiple HADR (Alta disponibilidad y recuperación tras desastre).
- Limitación de un nodo de computación para la configuración de procesamiento en paralelo masivo ("MPP"); se pueden comprar nodos adicionales bajo una especificación de trabajo separada.

- Proporciona 2 TB de Almacenamiento de Objetos; los derechos de titularidad de almacenamiento adicional pueden adquirirse bajo una Especificación de Trabajo independiente.
- Objetivo de Tiempo de Recuperación de cuatro (4) horas y Objetivo de Punto de Recuperación casi en tiempo real.
- Se incluye una prueba anual de Recuperación tras Desastre y de continuidad empresarial validada. Se pueden comprar validaciones y pruebas con una frecuencia superior a la periodicidad anual, bajo una especificación de trabajo independiente.

1.1.8 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Medium

- Con alojamiento de IBM en máquinas virtuales dentro del entorno de IBM Cloud.
- Solución integrada de centro de datos múltiple HADR (Alta disponibilidad y recuperación tras desastre).
- Limitación de un nodo de computación para la configuración de procesamiento en paralelo masivo ("MPP"); se pueden comprar nodos adicionales bajo una especificación de trabajo separada.
- Proporciona 5 TB de Almacenamiento de Objetos; los derechos de titularidad de almacenamiento adicional pueden adquirirse bajo una Especificación de Trabajo independiente.
- Objetivo de Tiempo de Recuperación de cuatro (4) horas y Objetivo de Punto de Recuperación casi en tiempo real.
- Se incluye una prueba anual de Recuperación tras Desastre y de continuidad empresarial validada. Se pueden comprar validaciones y pruebas con una frecuencia superior a la periodicidad anual, bajo una especificación de trabajo independiente.

1.1.9 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Large

- Con alojamiento en Bare Metal dentro del entorno de IBM Cloud.
- Solución integrada de centro de datos múltiple HADR (Alta disponibilidad y recuperación tras desastre).
- Proporciona 10 TB de Almacenamiento de Objetos; los derechos de titularidad de almacenamiento adicional pueden adquirirse bajo una Especificación de Trabajo independiente.
- Sin limitación en el número de nodos de computación para la configuración de procesamiento en paralelo masivo ("MPP"); se pueden comprar nodos adicionales bajo una especificación de trabajo separada.
- Objetivo de Tiempo de Recuperación de cuatro (4) horas y Objetivo de Punto de Recuperación casi en tiempo real.

Se incluye una prueba anual de Recuperación tras Desastre y de continuidad empresarial validada. Se pueden comprar validaciones y pruebas con una frecuencia superior a la periodicidad anual, bajo una especificación de trabajo independiente.

1.1.10 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Small

- Con alojamiento de IBM en máquinas virtuales dentro del entorno de IBM Cloud.
- Limitación de un nodo de computación para la configuración de procesamiento en paralelo masivo ("MPP"); se pueden comprar nodos adicionales bajo una especificación de trabajo separada.

1.1.11 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Medium

- Con alojamiento en máquinas virtuales dentro del entorno de IBM Cloud.
- Se permite la configuración en Proceso Paralelo.
- Limitación de un nodo de computación para la configuración de procesamiento en paralelo masivo ("MPP"); se pueden comprar nodos adicionales bajo una especificación de trabajo separada.

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=074511A0C88611E88A68D3FD63CD0AC5>

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente contrato 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.

Disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,5%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

* 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 Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios de Cloud.

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 Actualizaciones del entorno del Servicio de Cloud

Mantenimiento

Las actualizaciones y/o parches Principales y Secundarios del Servicio de Cloud se evaluarán para su instalación dentro de una ventana de mantenimiento mensual. Dos semanas antes de la ventana de mantenimiento, IBM publicará la lista de actualizaciones Principales y Secundarias que se aplicarán, junto con una breve descripción de las actualizaciones. Durante la ventana de mantenimiento, el Servicio de Cloud puede no estar disponible. Si se requiere, IBM notificará al Cliente la no disponibilidad de los Servicios de Cloud durante la ventana de mantenimiento. Cuando sea posible, IBM minimizará las interrupciones del Servicio para las actividades de mantenimiento, con un objetivo de tiempo de inactividad mensual no superior a cuatro (4) horas. Para entornos con derecho de titularidad para IBM Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery (Small, Medium o Large), el mantenimiento mensual se realizará en un centro de datos secundario que optimice el tiempo de inactividad de mantenimiento para que no sea superior a cuarenta y cinco (45) minutos.

El Cliente es responsable de las pruebas y la compatibilidad de todos los Artefactos de Desarrollo del Cliente y del uso específico por parte del Cliente del Servicio de Cloud con las actualizaciones propuestas.

El Cliente puede proporcionar una solicitud para retrasar las actualizaciones Principales y Secundarias una vez notificadas. IBM empleará esfuerzos comercialmente razonables para coordinar a implementación de la actualización con el Cliente. Las solicitudes de retraso de las actualizaciones Principales deben proporcionarse dentro del plazo de 30 días tras la notificación original, mientras que las solicitudes de retraso de las actualizaciones Secundarias deben proporcionarse dentro del plazo de 7 días tras la notificación original. El Cliente reconoce y acepta que IBM desplegará las actualizaciones Principales dentro de los 6 meses posteriores a la notificación original y desplegará las actualizaciones Secundarias dentro de los 45 días posteriores a la notificación. En caso de que el Cliente no permita que una actualización iniciada por IBM se promueva al Servicio de Cloud, podría ocurrirse en cargos mensuales adicionales.

Mantenimiento de Emergencia

Además de las actualizaciones Principales y Secundarias, IBM puede determinar que se requiere una actualización de entorno de emergencia, para abordar vulnerabilidades significativas o requisitos normativos, y no es posible esperar a una ventana de mantenimiento programado. En esta situación, IBM puede actualizar el entorno en cualquier momento sin previo aviso al Cliente.

5.2 Copias de seguridad-respaldo y su restauración

Para entornos no designados como de desarrollo o prueba, se proporcionan copias de seguridad rutinarias del sistema de archivos (archivos recomendados) y copias de seguridad periódicas (diarias/semanales/mensuales) de la base de datos. Periódicamente, los archivos de copia de seguridad se archivarán en Spectrum Protect (IBM Cloud Object Storage) y se conservarán un máximo de 28 días. Information Server Enterprise Edition no admite copias de seguridad en línea; por lo tanto, las copias de seguridad deben programarse y realizarse durante una ventana de mantenimiento coordinada. Los Clientes podrán solicitar un máximo de 2 restauraciones de copia de seguridad al mes. Se pueden realizar restauraciones adicionales o aumentar la frecuencia de copia de seguridad del sistema por encima de a diario, bajo una especificación de trabajo independiente.

Además, para entornos con derecho de titularidad para IBM Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery (Small, Medium o Large), los datos se replicarán entre centros de datos para toda la solución HADR integrada.

No se proporciona ninguna copia de seguridad de instantánea.

5.3 Directorio LDAP

Se proporciona una configuración LDAP de Identity Management ("IdM") independiente como parte de este Servicio de Cloud. Además, IBM ofrece la posibilidad de aprovechar la prestación nativa de IdM para sincronizar el servicio LDAP basado en Cloud con el Active Directory ("AD") local de los Clientes.

El siguiente enfoque de sincronización de AD local se puede implementar bajo petición, después de que se haya completado el aprovisionamiento y el entorno se haya transferido al Cliente:

- a. Soporte de sincronización de las credenciales de usuario especificadas y los atributos almacenados en uno de los dominios AD locales de los Clientes con las credenciales y los atributos almacenados en el dominio IdM del Servicio de Cloud.
- b. Soporte de autenticación de Security Assertion Markup Language ("SAML") de AD local de los Clientes a través de Active Directory Federation Services ("ADFS").
- c. Soporte de autenticación de Proveedor de Identidad ("IdP"), donde el usuario se autentica primero con el dominio AD local de los Clientes mediante ADFS para la autenticación SAML en el dominio IdM del Servicio de Cloud.
- d. Soporte de inicios de sesión realizados por el Proveedor de Servicio ("SP"), donde el dominio IdM de Servicio de Cloud solicita la identidad de usuario para la autenticación SAML.

5.4 Red Privada Virtual (VPN)

El Cliente puede optar por utilizar una conexión VPN de software para conectarse de forma segura al Servicio de Cloud.

- a. La configuración de un (1) punto final VPN (pasarela) se proporciona como parte de este Servicio de Cloud. Pueden ofertarse puntos finales por separado y se pueden agregar a través de un contrato de servicios adicionales.
- b. El servicio IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity utiliza tecnología de VPN IPSec de sitio a sitio.

5.5 Restricciones y Limitaciones de Uso

El Servicio de Cloud es limitado con respecto a las interfaces de usuario programáticas y de cliente de Information Server, de la siguiente manera:

- a. La funcionalidad de la interfaz de usuario está limitada al acceso HTTPS a la funcionalidad del usuario de Information Server.
- b. Para entornos no designados como de desarrollo/pruebas, IBM no proporciona acceso directo a servidores individuales, nivel de sistema operativo o consolas de administración de aplicaciones para Information Server, WebSphere Application Server o DB2.
- c. Las interfaces de Information Server Web Services están limitadas a ejecutarse sobre un protocolo HTTPS.
- d. Para entornos no designados como de desarrollo o prueba, IBM no proporciona acceso o interfaces a ninguna de las herramientas de desarrollo de Information Server como parte de este Servicio de Cloud. IBM proporcionará a los Clientes la capacidad de implementar personalizaciones de Information Server, incluidos los artefactos de desarrollo, en el entorno gestionado a través del servicio de tickets de soporte.

El Cliente no está autorizado para utilizar ninguno de los componentes o funciones siguientes:

- a. IBM InfoSphere DataStage Pack for SAS (de IBM InfoSphere DataStage)
- b. Storage Optimization (característica de IBM DB2)
- c. pureScale (característica de IBM DB2)
- d. Componente High Availability/Failover Hot Standby Configuration (de IBM DB2)
- e. Conexión a IBM Process Center Express (de IBM Process Server Standard)
- f. El uso por parte del Cliente de IBM Process Center Standard, IBM Process Server Standard e IBM Process Designer se limita a los Procesos de Administración y Corrección de la Calidad de Datos.
- g. "Procesos de Administración y Corrección de la Calidad de Datos" significa que el Cliente solo tiene permiso para crear procesos y actividades que gestionen la corrección de la calidad de datos y/o la administración de los activos de control en relación con los eventos que (1) son capturados por el Servicio de Cloud o (2) son capturados por los Programas de IBM InfoSphere Information Server siguientes: IBM InfoSphere DataStage, IBM InfoSphere QualityStage, IBM InfoSphere Information Analyzer, IBM Information Server on Cloud Data Quality o IBM DataStage on Cloud. Cuando el Servicio de Cloud aparece como software de habilitación para otro servicio, está prohibido el uso de IBM Process Center, IBM Process Server e IBM Process Designer.

5.6 Recuperación ante desastre

En caso de un Desastre declarado por IBM, IBM se pondrá en contacto con el Cliente sobre una base horaria en relación con el estado del proceso de recuperación, incluidos los avances en relación con RTO y RPO.

IBM proporcionará una estimación de RTO y RPO, basada en la suscripción existente, para realizar actividades de recuperación para el Entorno de Servicio de Cloud del Cliente.

5.7 Obligaciones del Cliente

- a. El Cliente proporcionará una única persona de contacto técnico bien informada en relación con la red empresarial del Cliente, la VPN y los requisitos de seguridad.
- b. El Cliente completará el cuestionario de la Red Privada Virtual ("VPN") y lo devolverá a IBM para su revisión antes de 60 días desde la fecha de realización del pedido ("Fecha del Pedido"). Si el

Cliente no ha proporcionado a IBM el cuestionario VPN requerido dentro de los 60 días siguientes a la Fecha del Pedido, IBM seguirá solicitando al Cliente la información sobre el cuestionario VPN. Una vez que el cuestionario VPN haya sido completado y proporcionado a IBM, IBM notificará al Cliente los detalles de aprovisionamiento una vez completada la configuración VPN del entorno, lo que puede llevar varios días.

- c. El Cliente garantizará que un administrador de seguridad y de red está disponible durante la fase de configuración y validación de la configuración de la VPN para trabajar con IBM de cara a completar la instalación de la VPN.
- d. El Cliente es responsable de todas las tareas de administración, mantenimiento, modificación, configuración y las pruebas de hardware y software en el sitio del Cliente utilizado para la VPN.
- e. El Cliente es responsable de la prueba de aceptación del usuario para validar la configuración de la VPN durante la implementación.
- f. El Cliente notificará a través del sistema de notificación de problemas en línea los cambios necesarios en la configuración de la VPN.
- g. El Cliente es responsable de la definición, configuración y mantenimiento de todos los usuarios y grupos en base a su relación con cualquier solución de Information Server en el Servicio de Cloud.

5.8 Artefactos de Desarrollo

Los Artefactos de Desarrollo permiten al Cliente configurar el Servicio de Cloud para satisfacer las necesidades de negocio del Cliente mediante la creación de Artefactos de Desarrollo de software para la aplicación de Servicio de Cloud. Los Artefactos de Desarrollo son contenido proporcionado en el uso del Servicio de Cloud y no forman parte del Servicio de Cloud. El Cliente es responsable del desarrollo, la gestión, el mantenimiento y el soporte de todos los Artefactos de Desarrollo. El Cliente puede contratar por separado con IBM o un contratista tercero autorizado específicamente por escrito por IBM la creación de Artefactos de Desarrollo. El Cliente es responsable de garantizar que dicho contratista tercero cumple con estos plazos.

- a. Los Artefactos de Desarrollo creados por el Cliente están sujetos a los siguientes términos y condiciones adicionales:
 - (1) IBM tendrá el derecho de revisar y aprobar o rechazar los documentos de diseño, planes de pruebas, resultados de pruebas y código objeto para los Artefactos de Desarrollo de cara al cumplimiento de las condiciones del Contrato.
 - (2) IBM puede requerir al Cliente la realización de pruebas de rendimiento, especificadas por IBM. El Cliente facilitará dichos documentos de diseño, planes de pruebas, resultados de pruebas y código objeto a IBM para su revisión en un tiempo razonable antes de la salida al entorno real del Servicio de Cloud y cooperará con IBM en la resolución de los problemas identificados por IBM.
 - (3) El Cliente se compromete a disponer y realizar el mantenimiento de un programa de prevención de introducción en los Artefactos de Desarrollo de malware, como virus, troyanos, ataques de denegación de servicio y otras tecnologías de encubrimiento e interrupción.
 - (4) IBM puede monitorizar y escanear los Artefactos de Desarrollo para buscar vulnerabilidades de seguridad y/o malware. IBM puede eliminar los Artefactos de Desarrollo de cualquier entorno de Servicio de Cloud o suspender el Servicio de Cloud hasta que se resuelva la vulnerabilidad de seguridad o el problema de malware.
 - (5) Los Artefactos de Desarrollo no incluirán o agregarán ningún producto tercero de software comercial o empaquetado que funcione de manera independiente del Servicio de Cloud, y se prohíbe la adición de cualquier software tercero comercial o empaquetado.
 - (6) El Cliente es responsable de formar y mantener al personal con un nivel adecuado de conocimientos y experiencia para trabajar con el Servicio de Cloud y los Artefactos de Desarrollo durante la vigencia de la suscripción. Cualquier formación o asistencia educativa que se requiera irá a cargo del Cliente. En caso de que IBM determine que el Cliente no es capaz de realizar sus tareas requeridas con una asistencia razonable, IBM, a discreción propia, puede requerir que el Cliente contrate actividades de transferencia de conocimiento práctico a personal de servicios profesionales de IBM. Tales actividades de transferencia de conocimiento irán, a menos que sean entre IBM y sus filiales, a expensas del Cliente. IBM proporcionará dicha formación al Cliente a petición del Cliente por un cargo adicional.

- (7) El Cliente, o sus licenciantes, conserva todos los derechos, titularidades e intereses o licencia en y para los Artefactos de Desarrollo proporcionados a IBM para alojar con el Servicio de Cloud. El Cliente declara y garantiza a IBM que el Cliente tiene todos los derechos necesarios para proporcionar los Artefactos de Desarrollo del Cliente a IBM para su alojamiento con el Servicio de Cloud y que ni los Artefactos de Desarrollo del Cliente ni el alojamiento por parte de IBM con el Servicio de Cloud infringe ninguna patente o copyright de terceros.
 - (8) El Cliente concede a IBM, sobre una base totalmente pagada, a escala mundial, sin royalties, revocable y sublicenciable, todos los derechos y licencias, y acepta obtener con rapidez y mantener vigentes los Consentimientos Necesarios, para todos los Artefactos de Desarrollo, que se necesiten para que IBM y sus subcontratistas puedan alojar los Artefactos de Desarrollo y de cumplir con sus obligaciones. Si se le solicita, el Cliente proporcionará a IBM pruebas de tales derechos, licencias o Consentimientos Necesarios. IBM quedará libre de sus obligaciones en la medida en que se vean afectadas por el incumplimiento del Cliente para obtener y proporcionar con rapidez a IBM cualquier derecho, licencia o Consentimiento Necesario. En este párrafo, "Consentimiento Necesario" significa cualquier consentimiento, licencia o autorización necesaria para dar a IBM y sus subcontratistas el derecho o la licencia para acceder, utilizar y/o modificar en formato electrónico y en otros formatos exclusivamente según sea necesario para la ejecución bajo esta Descripción del Servicio, incluyendo la realización de trabajos derivados, los Artefactos de Desarrollo, sin infringir la propiedad o los derechos de propiedad intelectual de los proveedores, licenciarios o propietarios de los Artefactos de Desarrollo.
 - (9) El Cliente se asegurará de que el código, los datos y otros artefactos introducidos por el Cliente a través de los Artefactos de Desarrollo no aumenten el riesgo de seguridad o requieran requisitos de certificación adicionales a menos que IBM lo acepte explícitamente a través de una enmienda o anexo a esta Descripción del Servicio. Sin limitación de todo lo anterior, el Cliente: (a) realizará escaneos de vulnerabilidades de código estático y aplicaciones web en todos los Artefactos de Desarrollo para identificar posibles exposiciones de seguridad; y (b) revelará a IBM por escrito la existencia de cualquier exposición identificada mediante un escaneo de vulnerabilidades que se incluya o se proporcione en relación con los Artefactos de Desarrollo.
- b. El Cliente será responsable de probar los Artefactos de Desarrollo en todos los entornos.
 - c. Cualquier trabajo adicional que deba ejecutar IBM como soporte a los Artefactos de Desarrollo, como la creación de Artefactos de Desarrollo o la activación de otros componentes integrados, pueden describirse en una especificación de trabajo entre IBM y el Cliente, y estarán sujetos a cargos independientes facturados de acuerdo con las condiciones y las tarifas contenidas en la especificación de trabajo.

5.9 Restricciones de Entorno de desarrollo o prueba

Si el Servicio de Cloud se designa como desarrollo/pruebas, el Cliente sólo podrá utilizar el entorno para actividades de desarrollo que no sean productivas, control de calidad, pruebas de integración, diagnóstico de fallos, benchmarking interno y/o actividades de transferencia. Además del acceso al sistema administrativo de IBM, se puede conceder acceso administrativo adicional a los usuarios autorizados designados por el Cliente según lo acordado entre el Cliente e IBM.

IBM tratará la falta de disponibilidad de la Aplicación detectada en un entorno de Desarrollo/Pruebas como un caso de soporte de Severidad 3 y resolverá el problema mediante la restauración de la última copia de seguridad funcionalmente operativa conocida o mediante la reinstalación.

5.10 Pruebas de Rendimiento

El Cliente acepta que el Servicio de Cloud se modifica con Artefactos de Desarrollo y se integra con servicios de terceros y otras aplicaciones del Cliente. Como resultado, el rendimiento y los tiempos de respuesta no pueden garantizarse y no son responsabilidad única de IBM. El Cliente es responsable de llevar a cabo todas las posibles pruebas de rendimiento antes y después de la activación del Entorno del Servicio de Cloud para su uso por parte del Cliente para actividades del negocio normales y/o para el uso por parte del Cliente en la prestación de servicio, de cualquier modo, a sus respectivos clientes y/o el uso por parte de Cliente como soporte para la generación de ingresos. IBM proporcionará asistencia razonable al Cliente en la resolución de cualquier rendimiento como parte de los servicios de soporte.

5.11 Definiciones

Artefactos de Desarrollo: son los artefactos de software y la configuración proporcionados por el Cliente, o un tercero autorizado por el Cliente, para ampliar el Servicio de Cloud mediante la implementación del flujo de proceso del negocio del Cliente, la gestión de las necesidades de datos específicas y el suministro de un proceso de integración específico para el Cliente, como soporte a las necesidades del negocio del Cliente. Esto puede ser, a título enunciativo pero no limitativo, código de software, artefactos de desarrollo de base de datos, trabajos, secuencias de mandatos o archivos creados para personalizar la utilización del Cliente del Servicio de Cloud, incluyendo integraciones con servicios de terceros u orígenes de datos. Los Artefactos de Desarrollo son responsabilidad del Cliente.

Aplicación: hace referencia a los productos de software de IBM que proporcionan la funcionalidad básica para el Servicio de Cloud, incluyendo el original y todas las copias completas o parciales que proporciona IBM y a los cuales el Cliente puede acceder a través del Servicio de Cloud.

Principal: se define como una actualización de mantenimiento que IBM razonablemente determina que requiere una corrección de datos y/o Artefactos de Desarrollo del Cliente para garantizar la compatibilidad. Los ejemplos pueden incluir actualizaciones importantes de las versiones de Aplicación o el sistema operativo.

Secundaria: se define como una actualización de mantenimiento que IBM razonablemente determina que no requiere una corrección de datos y/o Artefactos de Desarrollo del Cliente para garantizar la compatibilidad. Los ejemplos pueden incluir parches menores del producto para Aplicación o el sistema operativo.

Objetivo de Punto de Recuperación ("RPO"): es el período máximo tolerable en el cual los datos podrían desaparecer de un servicio de TI debido a un Desastre.

Objetivo de Tiempo de Recuperación ("RTO"): plazo objetivo de tiempo, y nivel de servicio, durante el cual debe restaurarse un proceso de negocio tras la declaración de un Desastre, para evitar consecuencias inaceptables asociadas con una interrupción de la continuidad del negocio.