

IBM Cloudant Dedicated Cluster

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

Las siguientes características básicas se incluyen en cada una de las configuraciones de nodo descritas a continuación:

- El Cliente recibe el acceso al software IBM Cloudant Data Layer, una BD JavaScript Object Notation (JSON). El software incluye la capacidad de almacenar y recuperar datos a través de una (1) API Cloudant RESTful, el acceso a las bibliotecas SDK móviles y de Cliente, indexación de texto completo integrada, replicación multimaestro y analítica en tiempo real a través de MapReduce.
- Para cada instancia del Servicio de Cloud, IBM instalará y configurará los componentes de software de IBM Cloudant Data Layer en un (1) servidor. Cada servidor se encuentra en el centro de datos de un proveedor de Infraestructura como Servicio (IaaS) soportado. El Cliente puede seleccionar el proveedor de IaaS y las ubicaciones de los Centros de Datos en una lista definida por IBM.
- El Cliente debe adquirir un mínimo de tres (3) Instancias por clúster. IBM configurará los servidores asociados a uno o más clústeres. IBM, a discreción propia, configurará uno o varios balanceadores de carga para el control de las cargas de trabajo del sistema.

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Este Servicio de Cloud está destinado a Clientes que desean evaluar el software IBM Cloudant Data Layer.

Además de las características base descritas anteriormente, se aplica lo siguiente:

- Para cada instancia del Servicio de Cloud, el Cliente recibe acceso a un (1) servidor dedicado a sus actividades, no compartido con ningún otro Cliente.
- La vigencia máxima para este servicio es de 6 meses.
- Durante la vigencia, el Cliente únicamente puede utilizar el servicio para la evaluación y finalidades no relacionadas con la producción.

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

Además de las características base descritas anteriormente, se aplica lo siguiente a este Servicio de Cloud:

- Para cada instancia del Servicio de Cloud, el Cliente recibe acceso a un (1) servidor dedicado a sus actividades, no compartido con ningún otro Cliente.

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

Además de las características base descritas anteriormente, se aplica lo siguiente a este Servicio de Cloud:

- Para cada instancia del Servicio de Cloud, el Cliente recibe acceso a un (1) servidor dedicado a sus actividades, no compartido con ningún otro Cliente.

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

Además de las características base descritas anteriormente, se aplica lo siguiente a este Servicio de Cloud:

- Para cada instancia del Servicio de Cloud, el Cliente recibe acceso a un (1) servidor configurado como instancia virtual. Esta instancia virtual compartirá recursos de hardware y red con otros Clientes, pero la instancia virtual será exclusiva del Cliente.

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Además de las características base descritas anteriormente, se aplica lo siguiente a este Servicio de Cloud:

- Para cada instancia del Servicio de Cloud, el Cliente recibe acceso a un (1) servidor configurado como instancia virtual. Esta instancia virtual compartirá recursos de hardware y red con otros Clientes, pero la instancia virtual será exclusiva del Cliente.

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 <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 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.

Este Servicio de Cloud tiene certificación Safe Harbor entre EE.UU. y la UE.

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.

4. Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte 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 terminación de los posibles problemas.

Para recibir un crédito de disponibilidad, 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").

Se considerará que el Servicio de Cloud ha incumplido el SLA cuando la tasa de error supere el 1% de todas las solicitudes de un minuto determinado para una tasa de solicitud de 150 solicitudes por segundo o inferior. Los errores son peticiones con un código de respuesta mayor que o igual a 500, donde los errores están relacionados con la disponibilidad del servicio o la fiabilidad.

El Tiempo de Inactividad no incluye el tiempo relacionado con un corte de mantenimiento planificado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido o tecnología; diseños o instrucciones del Cliente o de un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no soportadas, u otros errores del Cliente; o incidentes 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.

4.1 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)
Superior o igual al 99,9%	0%
Igual o superior al 99% pero inferior al 99,9%	10%
Igual o superior al 95% pero inferior al 99%	25 %
Menos del 95%	100 %

* 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	= 25% de crédito de Disponibilidad para un 98,8% de disponibilidad durante el mes contratado
<hr/> 43.200 minutos en total	

5. Soporte Técnico

El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente. Un Cliente de Cloudant Dedicated tiene derecho de titularidad para el soporte por correo electrónico ininterrumpido (24/7) con un tiempo de respuesta de una (1) hora.

Más información sobre las horas de disponibilidad, direcciones de correo electrónico, sistemas de informes de problemas en línea, prioridades de problemas y severidades, así como otros procesos y vehículos de comunicación de soporte técnico, todo ello se describe en el apartado IBM Cloudant del manual IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook.

6. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

6.1 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.
- 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 Compromiso.

6.2 Cargo Mensual Parcial

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

6.3 Cargos de Configuración

Se aplica un cargo único de configuración inicial con la tarifa y las condiciones de facturación que se especifican en el Documento Transaccional, si se solicita un servicio de configuración prestado de forma remota.

7. Servicios de Configuración

7.1 IBM Cloudant Jumpstart Remotely Delivered Set-Up

Esta configuración 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"). Este servicio de configuración prestado de forma remota se adquiere por Compromiso y vencen a los 90 días a partir de la fecha de adquisición del derecho de titularidad según se especifica en el Documento de Titularidad o el Documento Transaccional del Cliente, o a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM de que el acceso al Servicio de Cloud está disponible, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

7.2 IBM Cloudant Accelerator Remotely Delivered Set-Up

Este servicio de configuración proporciona hasta 50 horas de tiempo de consultoría remota para realizar las Actividades, incluyendo (1) asistencia con casos prácticos, incluyendo casos prácticos de movimiento de datos como soporte a movimiento de datos únicos, puntuales (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 (incluyendo la configuración de entornos de origen y destino y movimientos de datos, según se definen en el caso práctico de movimiento de datos) y (4) otros temas administrativos y de configuración de interés (colectivamente, "Actividades"). Este servicio de configuración prestado de forma remota se adquiere por Compromiso y vence a los 12 meses a partir de la adquisición del derecho de titularidad 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.

8. 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.

9. Información Adicional

9.1 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.

9.2 Protección de datos personales

Si el Cliente pone Datos Personales a disposición del Servicio de Cloud, como una relación entre el Cliente e IBM, el Cliente es el Responsable del Fichero de los Datos Personales y designa a IBM como Encargado del Tratamiento para procesar (tal y como estos términos se definen en la Directiva 95/46/EC de la UE) dichos Datos Personales. IBM solo tratará estos Datos Personales en la medida en la que sea necesario para que el Servicio de Cloud esté disponible, de acuerdo con esta Descripción de Servicios. IBM cooperará razonablemente con el Cliente en el cumplimiento de cualquier requisito legal, incluida la provisión de acceso del Cliente a los Datos Personales. El Cliente acepta que IBM puede procesar el contenido puesto a disposición del Servicio de Cloud, incluyendo Datos Personales, más allá de las fronteras para IBM en EE.UU. Si IBM hace un cambio en la forma de procesar o asegurar los Datos Personales y el cambio provoca que el Cliente se encuentre en una situación de incumplimiento de las leyes sobre protección de datos personales aplicables, el Cliente podrá resolver el Servicio de Cloud afectado enviando una notificación escrita a IBM dentro de los treinta (30) días posteriores a la notificación del cambio por parte de IBM.

9.3 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.