

IBM Operational Decision Manager on Cloud

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

IBM Operational Decision Manager on Cloud es una solución de software como servicio que proporciona una plataforma de gestión de decisiones completa para automatizar de forma eficaz la toma de decisiones dentro y a través de un sistema empresarial.

El Servicio de Cloud está disponible configurado para un nivel de rendimiento designado expresado basado en el promedio de decisiones empresariales por hora, mediante lo siguiente:

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

O bien medido por el número de Decisiones y Artefactos mediante lo siguiente:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud Rules Decisions
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Managed Decision Artifacts

Las funciones básicas incluyen:

- a. Entorno Operativo
El Servicio de Cloud incluye una única instancia con un entorno dedicado de desarrollo, producción y prueba.
- b. Sitio Web del Servicio de Cloud
El Servicio de Cloud incluye un sitio web para que los usuarios puedan acceder a los entornos operativos y una función de administración para configurar y gestionar el Servicio de Cloud.
- c. Notificaciones por Correo Electrónico
Una función de notificación que notifica a los usuarios acerca de su acceso al Servicio de Cloud y cambios de contraseña, y también notifica a los administradores el estado del Servicio de Cloud y los cambios programados.
- d. Copia de Seguridad Online Automática Diaria
El Servicio de Cloud realiza una copia de seguridad diaria que puede utilizarse para la recuperación automatizada del Servicio de Cloud. La copia de seguridad está cifrada y almacenada en una ubicación de centro de datos distinta.
- e. Exportar el Contenido del Cliente
Característica de exportación que permite la exportación del contenido del Cliente desde el Servicio de Cloud para el almacenamiento en una ubicación elegida por el Cliente y por cuenta del propio Cliente.
- f. Recuperación y Monitorización Automatizada
Monitoriza la disponibilidad del Servicio de Cloud y ejecuta una recuperación si no responde o no es accesible.
- g. Administrador de Cuentas
El Servicio de Cloud proporciona al Cliente un usuario y una contraseña de inicio de sesión como Administrador de Cuentas para acceder al entorno operativo. El Administrador de Cuentas tendrá la capacidad de gestionar un acceso de usuario de Servicio de Cloud al entorno operativo y asignar y suprimir roles de Usuario del Servicio de Cloud. El Administrador de Cuentas puede asignar a usuarios de Servicio de Cloud adicionales la posibilidad de tener privilegios de administrador.

h. **Página de Gestión de Usuarios**

Una página de gestión de usuarios permite a los Administradores de Cuentas crear y suprimir usuarios nuevos y asignar roles. Los Usuarios del Servicio de Cloud acceden a la página de gestión de usuarios para gestionar su información personal. Los Usuarios del Servicio de Cloud pueden asignarse a uno o varios roles que permitan el acceso a prestaciones específicas del Servicio de Cloud definidas por roles.

1.1 Características Opcionales

1.1.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

El servicio On Demand Consulting (ODC) Professional incluye el acceso remoto a través de un portal online de ODC para un máximo de cinco (5) desarrolladores ("Contactos de Suscriptor"). Los Contactos de Suscriptor tienen acceso ininterrumpido (24/7) a artículos de la biblioteca de conocimientos, activos y aceleradores de soluciones, y acceso ilimitado al envío de solicitudes en un diálogo de preguntas y respuestas con el líder de habilitación del Cliente de ODC y expertos en la materia. Los Contactos de Suscriptor pueden solicitar asistencia en relación con cualquier aspecto de ODM on Cloud, incluyendo arquitectura de la plataforma, implementación de la solución y metodología de entrega.

1.1.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

El servicio ODC Enterprise incluye el acceso remoto a través del portal de ODC online para un máximo de diez (10) desarrolladores ("Contactos de Suscriptor"). Los Contactos de Suscriptor tienen acceso ininterrumpido (24/7) a artículos de la biblioteca de conocimientos, activos y aceleradores de soluciones, y acceso ilimitado al envío de solicitudes en un diálogo de preguntas y respuestas con el líder de habilitación del Cliente de ODC y expertos en la materia, durante el periodo de suscripción. Los Contactos de Suscriptor pueden solicitar asistencia en relación con cualquier aspecto de ODM on Cloud, incluyendo arquitectura de la plataforma, implementación de la solución y metodología de entrega.

El Contacto de Suscriptor puede contratar IBM ODC para obtener asistencia en relación con los entregables de producto de trabajo acordados con puntos iniciales y finales finitos bajo un límite de 24 horas de suscripción al mes. Los entregables de producto de trabajo pueden incluir asistencia con ejemplos de patrones específicos o código de la solución listo para la producción. Los Contactos de Suscriptor también participarán en las llamadas de estado semanales con un líder de habilitación del Cliente de ODC de IBM. Para obtener asistencia con los entregables del producto de trabajo, que puede ser de hasta 24 horas por mes de suscripción, IBM acepta proporcionar la asistencia en un acuerdo independiente por escrito con el Cliente.

1.1.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

El Servicio de Cloud ofrece una opción de compra para accesos de desarrollador adicionales al número de desarrolladores ODC Professional o Enterprise incluidos con estas ofertas.

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.

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.

Este Servicio de Cloud está incluido en la certificación Privacy Shield de IBM cuando el Cliente opta por alojar contenido en los Estados Unidos, y está sujeto a la Política de Privacy Shield de IBM, disponible en http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

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 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 resolución de los posibles problemas.

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"). 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 planificado 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 ser superior a 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) |
|--|--|
| < 99,93% | 5% |
| < 99,50% | 10% |
| < 99,00% | 50% |
| < 95,00% | 75% |
| < 90,00% | 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: 60 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

| | |
|--|--|
| 43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días - 60 minutos de Tiempo de Inactividad = 43.140 minutos | = 5% de Crédito de Disponibilidad para 99,86% de disponibilidad durante el Mes Contratado |
| 43.200 minutos en total | |

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de correo electrónico y un sistema de notificación de problemas online. Más información sobre las horas de disponibilidad, direcciones de correo electrónico, sistemas de informes de problemas en línea, así como otros procesos y vehículos de comunicación de soporte técnico, todo ello se describe en la documentación del Servicio de Cloud y el manual IBM Software Support Handbook. 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. | En el plazo de dos horas | 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 significa 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. Mantenimiento

IBM notificará al Cliente por correo electrónico todas las versiones, revisiones y actualizaciones del Servicio de Cloud, y hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para coordinar la aplicación de tales actualizaciones con el Cliente. El Cliente reconoce y acepta, sin embargo, que IBM desplegará todas las versiones y actualizaciones de software en el Servicio de Cloud dentro de los 45 días posteriores a que cualquier versión y/o actualización se haya puesto a disponibilidad pública. El Cliente puede proporcionar a IBM sus fechas u horas específicas de no funcionamiento dentro de la ventana de 45 días e IBM intentará programar las actualizaciones en torno a estos periodos. Es responsabilidad del Cliente asegurarse de que todas las licencias en las instalaciones locales que se utilizan junto con el Servicio de Cloud se mantienen a un nivel compatible, según se documenta en los requisitos del sistema detallados en el sitio de soporte de IBM.

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:

- a. **Millón de Decisiones de Reglas:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Decisión de Reglas es el resultado de invocar un conjunto de reglas desde un servidor de ejecución de reglas. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Decisiones de Reglas, redondeado al Millón más cercano, gestionados o procesados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o el Documento Transaccional del Cliente.

- b. **Mil Artefactos de Decisión Gestionados:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Artefacto de Decisión Gestionado es un objeto gestionado por un servidor de gestión de decisiones. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Artefactos de Decisión, redondeado al Millar más cercano, gestionados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- c. **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.
- d. **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.

6.2 Cargo Mensual Parcial

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

6.3 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del Servicio de Cloud durante el período de medida supera el derecho de titularidad especificado en el Documento de Titularidad (POE), se facturará al Cliente por el uso en exceso según se establece en el Documento Transaccional.

7. 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.

8. Software de Habilitación

Este Servicio de Cloud incluye el software de habilitación, que debe utilizarse únicamente junto con el uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente, y únicamente durante el plazo del Servicio de Cloud. El Software de Habilitación que se incluye con el Servicio de Cloud es el siguiente:

- IBM Rule Designer

Acceso a la Herramienta Designer

El Cliente puede acceder al Software de Habilitación IBM Rule Designer y descargarlo para desarrollar aplicaciones de decisión. El Software de Habilitación se ejecuta en un sistema de escritorio del Cliente y se conecta de forma remota al Servicio de Cloud.

9. Términos adicionales

9.1 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.

9.2 Enlaces con Sitios web de Terceros u Otros Servicios

Si el Cliente o un Usuario de Servicio de Cloud transmite Contenido a un sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con el Servicio de Cloud o puesto a disposición por éste, el Cliente y el Usuario del Servicio de Cloud permitirán a IBM habilitar la transmisión de Contenido; sin embargo, dicha interacción se llevará a cabo únicamente entre el Cliente y el sitio web o servicio del tercero. IBM no ofrece ninguna garantía ni manifestación sobre los servicios o sitios de terceros, y no se responsabilizará de ellos.

9.3 Benchmarking

El Cliente puede revelar los resultados de cualquier prueba comparativa del Servicio de Cloud o sus subcomponentes a terceros, siempre que el Cliente (A) revele públicamente toda la metodología utilizada en la prueba comparativa (como, por ejemplo, la configuración de hardware y software, el procedimiento de instalación y los archivos de configuración), (B) realice la prueba comparativa, ejecutando el Servicio de Cloud en el entorno operativo especificado y utilizando las más recientes actualizaciones, parches y fixes aplicables, disponibles para el Servicio de Cloud desde IBM o desde terceros que proporcionan productos de IBM ("Terceros"), y (C) siga todo el ajuste de rendimiento y las instrucciones de "mejores prácticas" disponibles en la documentación del Programa y en los sitios web de soporte de IBM para el Programa. Si el Cliente publica los resultados de cualquier evaluación comparativa realizada para el Servicio de Cloud, con independencia de que se indique lo contrario en cualquier acuerdo entre el Cliente e IBM o con Terceros, IBM y los Terceros tendrán derecho a publicar los resultados de la evaluación comparativa en relación con los productos del Cliente, siempre que IBM o los Terceros cumplan con los requisitos de (A), (B) y (C) anteriores en las pruebas de los productos del Cliente.

9.4 Aceleradores y Materiales de Ejemplo

El Servicio de Cloud puede incluir algunos componentes en formato de código fuente ("Componentes Originales") u otros materiales identificados como Materiales de Ejemplo. El Cliente puede copiar y modificar los Componentes Originales y los Materiales de Ejemplo únicamente para uso interno, siempre que el Cliente no modifique ni suprima ningún tipo de información ni aviso de copyright incluido en los Componentes Originales o los Materiales de Ejemplo. IBM proporciona los Componentes Originales y Materiales de Ejemplo sin tener obligación alguna de prestar soporte y lo proporciona "TAL CUAL", SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, INCLUIDA CUALQUIER GARANTÍA DE TITULARIDAD, NO INFRACCIÓN O NO INTERFERENCIA, Y TODAS LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UN OBJETIVO CONCRETO.