

IBM dashDB Enterprise

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.

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>.

1. Descripción del Servicio de Cloud

Los Servicios de Cloud de IBM siguientes están cubiertos por esta Descripción de Servicios de Cloud:

- a. IBM dashDB Enterprise
 - (1) IBM dashDB Enterprise 64.1
 - (2) IBM dashDB Enterprise 256.4
 - (3) IBM dashDB Enterprise 256.12
 - (4) IBM dashDB Enterprise Transaccional 8.0.500
 - (5) IBM dashDB Enterprise Transaccional 12.128.1400
- b. IBM dashDB Enterprise MPP.4

IBM dashDB es un servicio gestionado que ayuda en el desarrollo del procesamiento de aplicaciones analíticas online. El servicio incluye una BD que almacena los datos del usuario en un formato estructurado. Puede accederse a esta BD y puede modelarse según las necesidades del usuario a través de la consola del servicio. La consola del servicio permite a los usuarios crear tablas, cargar datos en las tablas y consultar los datos cargados por el usuario. Con el servicio se incluyen herramientas y entornos para ayudar a desarrollar, almacenar y compartir informes analíticos. El servicio incluye ejemplos y documentación para ayudar a crear las aplicaciones analíticas online. Los planes de dashDB Enterprise Transaccional proporcionan una BD de dashDB optimizada para el procesamiento de transacciones online (OLTP). El servicio incluye una BD que almacena los datos del usuario en un formato estructurado. Puede accederse a esta BD y puede modelarse según las necesidades del usuario a través de la consola del servicio. La consola del servicio permite a los usuarios crear tablas, cargar datos en las tablas y consultar los datos cargados por el usuario.

IBM dashDB Enterprise MPP es una configuración agrupada en clúster del servicio IBM dashDB, que se compone de un conjunto de nodos de BD independientes gestionados juntos como un solo sistema. Las operaciones de la BD se procesan en paralelo en todos los nodos de BD. IBM configurará los nodos asociados en un clúster.

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.

2.1 Información Personal y 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. En ningún caso, el Servicio de Cloud puede utilizarse para procesar PHI como centro de atención médica bajo lo establecido por la HIPAA.

2.2 Gestión de Usuarios

Cuando se aprovisiona el Servicio de Cloud, se crea un único usuario administrativo para el Cliente. La consola de dashDB ofrece a los usuarios administrativos la posibilidad de crear usuarios adicionales. El Cliente es totalmente responsable de la gestión de los usuarios definidos a través de la consola y el nivel de acceso que se les asigna.

2.3 Acceso directo al almacén de datos de Servicios de Cloud

Los usuarios administrativos y normales pueden acceder directamente al almacén de datos del Servicio de Cloud utilizando programas cliente de IBM DB2 ejecutados fuera del Servicio de Cloud. El Cliente es totalmente responsable de garantizar que dicho acceso se asegure de acuerdo a sus requisitos. Por ejemplo, el Cliente puede configurar los clientes de manera que SSL se utilice para proteger el tráfico de red.

2.4 Control de acceso a nivel de tabla

El Servicio de Cloud permite al Cliente gestionar los derechos de acceso asociados con algunos objetos de BD, como las tablas. El Cliente es totalmente responsable de la asignación, la gestión y la revisión de estos derechos de acceso.

2.5 Informes de Auditoría

Los informes de monitorización se ponen a disposición a través de la consola de dashDB. El Cliente es totalmente responsable de acceder a los informes e interpretarlos para determinar si la actividad que reflejan está autorizada.

2.6 Cifrado

Las BD del Servicio de Cloud se cifran automáticamente. El cifrado utiliza Advanced Encryption Standard (AES) en modo Cipher-Block Chaining (CBC) con una clave de 256 bits. Además, las imágenes de copia de seguridad de BD se comprimen y se cifran automáticamente. Las imágenes de copia de seguridad se cifran con AES en modo CBC con claves de 256 bits.

3. Objetivo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona los siguientes Objetivos de Nivel de Servicio ("SLO") para Servicio de Cloud, tras poner el servicio a disposición del Cliente.

IBM ofrecerá un SLO del 99,9% de disponibilidad del servicio medido por los valores siguientes:

- a. Posibilidad de desplegar una aplicación a través del portal o de la línea de mandados.
- b. Posibilidad de conectarse a un servicio de aplicaciones.
- c. Posibilidad de una instancia de servicio individual.

No se ofrecen créditos de nivel de servicio ni informes en este momento.

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de foros online y un sistema de notificación de problemas online, que está disponible a través del 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.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta Durante las Horas de Soporte	Cobertura de Tiempo de Respuesta
1	<p>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.</p> <p>Los problemas de Severidad 1 requieren que el Cliente esté disponible para ayudar a IBM a diagnosticar los problemas durante el período de soporte ininterrumpido 24X7; de lo contrario, pasan a ser de Severidad 2.</p>	En el plazo de una hora	24x7
2	<p>Impacto de negocio significativo: El uso de una característica o función del servicio está muy restringida o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.</p>	En el plazo de dos horas laborables	L-V horas laborables
3	<p>Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.</p>	En el plazo de cuatro horas laborables	L-V horas laborables
4	<p>Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica.</p>	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborables

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:

- a. **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.
- b. **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.

5.2 Requisitos de Titularidad

Para IBM dashDB Enterprise MPP, cada clúster debe comprender un mínimo de tres (3) nodos, y el Cliente debe adquirir un (1) derecho de titularidad de Instancia por nodo.

5.3 Cargos Mensuales Parciales

Cada Instancia se facturará al Cliente mensualmente. El uso o despliegue mensual parcial se prorrateará.

5.4 Cargos de Servicios Remotos

Los Servicios Remotos se adquieren con una métrica de cargo por Compromiso y se facturarán con su solicitud.

a. IBM dashDB Enterprise Jump Start Remotely Delivered

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"). Los Servicios se adquieren por Compromiso y vencen a los 90 días a partir de la fecha de adquisición del derecho de titularidad para este Servicio Remoto o a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM de que su acceso al Servicio de Cloud está disponible, la que sea posterior, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

b. IBM dashDB Enterprise Accelerator Remotely Delivered

Proporciona un máximo de 50 horas de tiempo de consultoría remota para realizar Actividades de Inicio u otras actividades especificadas y bajo cobertura en el momento de la compra en una o más documentos de transacción acordados mutuamente. Los Servicios se adquieren por Compromiso y vencen a los 12 meses a partir de la adquisición del derecho de titularidad para este Servicio Remoto 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.

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. 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.

Los siguientes derechos de titularidad de software de IBM se incluyen como software de habilitación bajo los términos de sus licencias de programas de IBM aplicables, además de las limitaciones siguientes:

InfoSphere DataStage

Derecho de titularidad: 280 PVU (como se define en el documento de Información de Licencia para InfoSphere DataStage)

Restricción de uso: el Cliente sólo podrá utilizar InfoSphere DataStage para incorporar datos al Servicio de Cloud.

InfoSphere DataStage and QualityStage Designer

Derecho de titularidad: 2 Usuarios Concurrentes (como se define en el documento de Información de Licencia para InfoSphere DataStage and QualityStage Designer)

Restricción de uso: el Cliente sólo podrá utilizar InfoSphere DataStage and QualityStage Designer para incorporar datos al Servicio de Cloud.

8. Información Adicional

8.1 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) 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.

8.2 Funciones Beta

Algunas funciones, características o componentes del Servicio de Cloud son de una versión inicial o una tecnología de vista previa, y pueden identificarse dentro del Servicio de Cloud como "Beta" ("Funciones Beta"). Estas Funciones Beta se pueden utilizar como parte del uso autorizado del Servicio de Cloud por parte del Cliente, bajo las limitaciones y condiciones de este apartado. El uso de Funciones Beta se hace a cuenta y riesgo del Cliente y se proporcionan sin obligación de ayuda de ningún tipo. Las Funciones Beta se proporcionan "TAL CUAL", SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, EXPLÍCITA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, LA GARANTÍA DE TITULARIDAD, NO INFRACCIÓN O NO INTERFERENCIA Y LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO. IBM podría no poner bajo disponibilidad general las Funciones Beta como un producto o en un producto u oferta. IBM puede retirar o terminar el acceso a las Funciones Beta en cualquier momento, sin previo aviso. El Cliente debe tomar precauciones para evitar la posible pérdida de datos por no poder seguir utilizando las Funciones Beta. Cualquier comentario o sugerencia con respecto a las Funciones Beta proporcionadas por el Cliente a IBM podrá utilizarse, copiarse modificarse libremente, así como incorporarse en el desarrollo, la distribución, la implementación y la venta de productos y servicios de IBM.