

## Descripción del Servicio

### IBM App Connect Professional on Cloud

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 App Connect Professional on Cloud es una oferta de plataforma basada en cloud que proporciona herramientas para configurar, ejecutar y gestionar los Flujos de integración de la aplicación. Un "Flujo" es un movimiento automatizado de datos entre un origen y un destino.

- Una Ejecución de Flujo es la ejecución de un Flujo
- Los datos salientes transmitidos representan la cantidad de datos que un Flujo desplaza a los objetivos.
- Horas de Carga de Trabajo es el tiempo transcurrido durante el proceso de un flujo (duración total de la ejecución de la carga de trabajo) de principio a fin.

IBM App Connect Professional on Cloud consta de dos componentes:

- La experiencia de usuario en Designer se ejecuta en un entorno de uso medido multi-tenant. Notifica el uso mensual según el número de Ejecuciones de Flujo y los Gigabytes (GB) de Datos Transmitidos salientes (mostrados con detalles de Uso en IBM Cloud).
- La experiencia de Studio admite el despliegue de flujos a entornos de tiempo de ejecución tanto de uso multi-tenant (uso medido) como dedicados (por VPC); notifica el uso en el número de Ejecuciones de Flujo (mostradas como "Jobs Usage", o Usos de Trabajo) y Horas de Carga de Trabajo (mostradas como "Environment Time Usage", o Uso de Tiempo de Entorno).

IBM Cloud, 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. En el momento de realizarse el aprovisionamiento, el Cliente debe tener una cuenta de IBM Cloud. Los usuarios nuevos pueden registrarse para el acceso a través del formulario de registro online:

<https://console.ibm.com/registration>.

#### 1.1 IBM App Connect Professional on Cloud

Este Servicio de Cloud proporciona al Cliente una suscripción a una oferta de cloud multi-tenant, que se puede adquirir actualmente bajo dos modelos de suscripción, como se ve en los apartados 1.1.1 y 1.1.2, más adelante.

##### 1.1.1 IBM App Connect Professional on Cloud – Instancia de Flujos

Este Servicio de Cloud proporciona al Cliente una suscripción al uso medido multi-tenant de Flujos en cada Instancia. Una Instancia incluye 50.000 Ejecuciones de Flujo, 50 GB de datos salientes transmitidos y 100 Horas de duración total de ejecución de la carga de trabajo al mes.

El Cliente puede adquirir el derecho de titularidad de la Instancia de Flujos y la Instancia de Flujos Adicionales (como se define más adelante) en múltiplos, en cualquier combinación, para cubrir la capacidad requerida.

##### 1.1.2 IBM App Connect Professional on Cloud: niveles de uso (Level) 1, 2, 3

La suscripción de IBM App Connect Professional on Cloud para utilizar niveles ofrece un servicio multi-tenant compartido con una opción de tamaños de Instancia predefinidos. Estos tamaños de Instancia se diferencian en función del número de Ejecuciones de Flujo y la duración de la ejecución total de la carga de trabajo en horas al mes ("Horas de Carga de Trabajo").

Servicio de Cloud	Ejecuciones de Flujo por mes	Horas de Carga de Trabajo por mes
App Connect Professional on Cloud Level 1	20.000 Ejecuciones de Flujo	100 horas

<b>Servicio de Cloud</b>	<b>Ejecuciones de Flujo por mes</b>	<b>Horas de Carga de Trabajo por mes</b>
App Connect Professional on Cloud Level 2	50.000 Ejecuciones de Flujo	200 horas
App Connect Professional on Cloud Level 3	100.000 Ejecuciones de Flujo	500 horas
App Connect Professional on Cloud Add-on	1.000 Ejecuciones de Flujo	5 horas

Cada Nivel limita el número total de Ejecuciones de Flujo por mes y el número de Horas de Carga de Trabajo permitidas de uso por mes, acumulado en todos los entornos del Cliente.

Cuando el Cliente compra el Servicio de Cloud, el Cliente puede adquirir los Niveles en múltiplos, en cualquier combinación, para cubrir la capacidad requerida.

## **1.2 Servicios Opcionales**

### **1.2.1 IBM App Connect Professional on Cloud – Instancia de Flujos Adicionales**

Este Servicio de Cloud permite al Cliente ampliar el número de Ejecuciones de Flujo, los gigabytes de datos salientes transmitidos y las horas de carga de trabajo que se incluyen con los servicios básicos de IBM App Connect Professional on Cloud – Instancia de Flujos. Cada derecho de titularidad de la Instancia de Flujos Adicionales incluye 10.000 Ejecuciones de Flujo, 10 GB de datos salientes transmitidos y 20 Horas de carga de trabajo.

### **1.2.2 Instancia de IBM App Connect Professional on Cloud Additional Items Add-on**

Este Servicio de Cloud opcional permite al Cliente adquirir Ejecuciones de Flujo y Horas de Carga de Trabajo adicionales para ampliar sus derechos de titularidad básicos a IBM App Connect Professional on Cloud Level 1, 2 o 3. Cada derecho de titularidad de Instancia de Add-on proporciona al Cliente 1.000 Ejecuciones de Flujo adicionales y 5 Horas de Carga de Trabajo de uso al mes.

## **1.3 Servicios o Características Opcionales**

### **1.3.1 IBM App Connect Professional on Cloud SaaS**

Este Servicio de Cloud permite al Cliente adquirir derechos de titularidad para tiempos de ejecución dedicados, gestionados a través de la experiencia de Studio, por Core de Procesador Virtual (VPC). Existe un número mínimo prescrito de cores virtuales que el Cliente deberá obtener para el uso de la capacidad de ejecución dedicada.

Este servicio dedicado proporciona al Cliente acceso a funcionalidad completa de la plataforma, herramientas para configurar, ejecutar y gestionar integraciones de aplicaciones, conectividad con aplicaciones en cloud y en entornos locales, conectividad ilimitada de puntos finales y usuarios ilimitados.

Los tiempos de ejecución dedicados por VPC se gestionan a través de la experiencia de Studio. Además, por cada VPC suscrito, el Cliente también tiene derecho de titularidad para utilizar 50.000 Ejecuciones de Flujo con 50 GB de Datos salientes transmitidos al mes desde la experiencia de Designer.

### **1.3.2 Derecho de Titularidad Híbrido de IBM App Connect Professional**

La oferta de Derecho de Titularidad Híbrido de IBM App Connect Professional permite al Cliente utilizar el Servicio de Cloud mediante el cloud o instalar el software localmente (es decir, el "Programa de IBM"). El Programa de IBM que se incluye en este derecho de titularidad es IBM App Connect Professional.

El Cliente puede utilizar el Programa de IBM y acceder al soporte técnico y las actualizaciones del Programa de IBM siempre que el Cliente siga suscrito al Servicio de Cloud.

## **2. Contenido y Protección de Datos**

La Ficha de Características de Protección y Tratamiento de Datos (Ficha de Datos) proporciona información específica del Servicio de Cloud sobre el tipo de Contenido habilitado para ser tratado, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. Cualquier detalle o aclaración y condición, incluidas las responsabilidades del Cliente, sobre el uso del Servicio de Cloud y las características de protección de datos, en caso de que existan, se establecen en este apartado. Puede haber más de una Ficha de Datos

aplicable al uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente en función de las opciones que haya seleccionado el Cliente. Es posible que la Ficha de Datos esté disponible solo en inglés y que no esté disponible en el idioma local. Sin perjuicio de la práctica que sea habitual, las partes acuerdan que entienden el inglés y que es un idioma adecuado con respecto a la adquisición y el uso de los Servicios de Cloud. Las siguientes Fichas de Datos se aplican al Servicio de Cloud y a sus opciones disponibles. El Cliente reconoce que i) IBM puede, a su sola discreción, modificar ocasionalmente las Fichas de Datos y ii) tales modificaciones sustituirán a las versiones anteriores. El propósito de cualquier modificación de Fichas de Datos será i) mejorar o aclarar los compromisos existentes, ii) ajustarse a los estándares en vigor y a las leyes aplicables, o iii) proporcionar compromisos adicionales. Ninguna modificación de las Fichas de Datos degradará significativamente la protección de datos de un Servicio de Cloud.

Enlaces a Las Fichas de Datos aplicables:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=9272A3B06DBA11E6865BC3F213DB63F7>

El Cliente es responsable de tomar las medidas necesarias para solicitar, habilitar o usar las funciones de protección de datos disponibles para un Servicio de Cloud y asume la responsabilidad derivada del uso de los Servicios de Cloud si no lleva a cabo tales acciones, incluido el cumplimiento de cualquier requisito de protección de datos u otros requisitos legales relacionados con el Contenido.

El Anexo de Tratamiento de Datos de IBM que se encuentra en <http://ibm.com/dpa> (DPA) y los Suplementos del DPA se aplican y se hace referencia a ellos como parte del Contrato, si el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) se aplica a los datos personales incluidos en el Contenido. Las Fichas de Datos aplicables para este Servicio de Cloud servirán como Suplemento del DPA. Si se aplica el DPA, es obligación de IBM proporcionar un aviso de cambios a los Subencargados y es el derecho del Cliente objetar a dichos cambios, como se indica en el DPA.

### **3. Contrato de Nivel de Servicio (SLA)**

IBM proporciona el siguiente contrato 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 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, basado en el período durante el cual el tratamiento 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.

En el caso de Servicios de Cloud empaquetados (ofertas de Servicios de Cloud individuales empaquetados y vendidos conjuntamente como una sola oferta por un precio combinado único), la compensación se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio de Cloud empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada Servicio de Cloud individual. El Cliente sólo puede enviar reclamaciones relacionadas con un Servicio de Cloud individual de un paquete en un momento determinado.

## 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%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	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 en línea y un sistema de notificación de problemas online. El manual de SaaS de IBM, disponible en la dirección [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html), 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.
- Elemento es una unidad de medida bajo la cual se cargan los usos en exceso del Servicio de Cloud. Un Elemento es una aparición de un elemento específico tratado por, gestionado por, o relacionado con el uso del Servicio de Cloud. Se facturará al Cliente la cantidad de Elementos que supere el uso bajo derecho de titularidad del Cliente, en función de la oferta a la cual se haya suscrito el Cliente, redondeada al millar superior, durante el período de facturación.  
Los datos adicionales de Mil Elementos incluyen un máximo de 1.000 Ejecuciones de Flujo y un máximo de 5 Horas de Carga de Trabajo.
- Core de Procesador Virtual es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Servidor Físico es un sistema físico que consta de unidades de proceso, memoria y funciones de entrada/salida y que ejecuta los procedimientos, mandatos o aplicaciones que se solicitan para uno o varios usuarios o dispositivos cliente. Siempre que se utilizan bastidores, alojamientos blade u otro equipo similar, cada dispositivo físico desmontable (por ejemplo, un blade o un dispositivo montado en bastidor) que tenga los componentes solicitados se considera un Servidor Físico independiente. Un Servidor Virtual es un sistema virtual creado mediante la partición de los recursos disponibles en un Servidor Físico o en un Servidor Físico no particionado. Un Core de Procesador (comúnmente llamado procesador o CPU) es una unidad funcional dentro de un dispositivo informático que interpreta y ejecuta instrucciones. Un Core de Procesador se compone de al menos una unidad de control de instrucciones y una (o más) unidad aritmética o lógica. Un Core de Procesador Virtual es un Core de Procesador en un Servidor Físico sin particiones, o un core virtual asignado a un Servidor Virtual. Deben adquirirse los derechos de titularidad suficientes para cada Core de Procesador Virtual disponible para el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el PoE o el Documento Transaccional del Cliente.

## 5.2 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 un cargo por el uso en exceso bajo la tarifa especificada en el Documento Transaccional, el mes siguiente a la sucesión del uso en exceso.

Cada uso en exceso de la Instancia incluye un máximo de 10.000 Ejecución de Flujo, 10 GB de datos salientes transmitidos y 20 Horas de Carga de Trabajo.

## 5.3 Frecuencia de facturación

En función de la frecuencia de facturación seleccionada, IBM facturará al Cliente los cargos adeudados al comienzo del período de frecuencia de facturación, excepto por los tipos de cargo de exceso y uso, que se facturarán a plazo vencido.

## 5.4 Verificación

El Cliente: i) mantendrá y facilitará, cuando se le solicite, registros, y resultados generados por las herramientas del sistema, en la medida que sea razonablemente necesario para que IBM y su auditor independiente puedan verificar el cumplimiento por parte del Cliente del presente Contrato, y ii) pedirá, a la mayor brevedad, cualesquiera derechos de titularidad requeridos y pagará los cargos adicionales a los precios de IBM en vigor en ese momento y por cualquier otra responsabilidad o cargo que se determinase como resultado de dicha verificación, tal como IBM especifica en la factura. Estas obligaciones en relación con la verificación permanecerán en vigor durante la vigencia del Servicio de Cloud y los dos años siguientes.

## 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. Las renovaciones están sujetas a un aumento de precio anual, según se especifique en un presupuesto. En el caso de que la renovación automática se realice después de la recepción de un aviso de retirada del Servicio de Cloud por parte de IBM, el plazo de renovación terminará en la fecha más próxima siguiente: el final del plazo de renovación actual o la fecha de retirada anunciada.

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.

El Cliente no podrá utilizar los Servicios de Cloud, solos o en combinación con otros servicios o productos, como soporte a ninguna de las siguientes actividades de alto riesgo: diseño, construcción, control o mantenimiento de instalaciones nucleares, sistemas de tránsito masivo, sistemas de control de tráfico aéreo, sistemas de control de automoción, sistemas de armas, navegación de aviones o comunicaciones, ni ninguna otra actividad en la que un error del Servicio de Cloud pudiera dar lugar a una amenaza material de muerte o daños personales graves.

### 7.2 Enlaces con Sitios web de Terceros u Otros Servicios

El Servicio de Cloud puede contener enlaces, o ser utilizado para acceder, a servicios de datos de terceros, BD, servicios web, software u otro tipo de contenido (todo ello referenciado como "el contenido"). **El acceso a este contenido se 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.** Los terceros correspondientes (o IBM) podrán poner fin al acceso en cualquier momento y a

su discreción. Es posible que se solicite al Cliente que firme acuerdos independientes con los terceros para el acceso y uso del contenido. IBM no es parte implicada en ningún acuerdo independiente, pero el Cliente autoriza a IBM a proporcionar acceso como parte del Servicio de Cloud. Como condición expresa de este Contrato, el Cliente acepta cumplir las condiciones de dichos acuerdos independientes, así como las directrices o restricciones de uso aplicables a dicho contenido de terceros, y el Cliente acuerda mantener a IBM libre de cualquier reclamación derivada o relacionada con el incumplimiento de estos acuerdos, directrices o restricciones por parte del Cliente. Determinadas aplicaciones de punto final pueden estar sujetas a limitaciones de uso impuestas por el proveedor de la aplicación. Esto puede suponer un menor número de llamadas permitidas a una aplicación que el límite mensual correspondiente del Servicio de Cloud.

### **7.3 Restricciones y Política de Uso Adecuado**

El Servicio de Cloud ha sido diseñado para ejecutar determinados Flujos tan pronto como se produzca un evento desencadenador; sin embargo, IBM no garantiza que esto ocurra dentro de un período determinado de tiempo.

En circunstancias excepcionales, puede ser necesario que IBM tome medidas para detener o eliminar Flujos de Cliente poco razonables que estén afectando negativamente a otros usuarios o al rendimiento general del sistema.

#### **7.3.1 Restricciones de Pasarela Segura**

El componente de pasarela segura opcional proporciona la capacidad de permitir a los usuarios conectarse a las aplicaciones locales dentro de su propio firewall. El uso del componente de pasarela está sujeto a una limitación de uso de 1 GB al mes. El componente de pasarela proporciona una conexión cifrada entre el sistema local y el entorno de Servicio de Cloud para una transmisión más segura de los datos entre una aplicación local y el Servicio de Cloud.

El uso del componente de pasarela segura opcional corre a cuenta y riesgo del Cliente. El Cliente se compromete a mantener a IBM indemne frente a sus daños y frente a cualquier reclamación de un tercero que surja o esté relacionada con el uso de este componente por parte de un Cliente o con su decisión de utilizar comunicaciones no cifradas o no seguras entre dispositivos/aplicaciones y el Servicio de Cloud.

### **7.4 Software de Habilitación**

El Servicio de Cloud requiere el uso de un software de habilitación que el Cliente descarga en los sistemas del Cliente para facilitar el uso del Servicio de Cloud. El Cliente puede utilizar el software de habilitación únicamente asociado con el uso del Servicio de Cloud. El software de habilitación se proporciona "TAL CUAL".

- IBM App Connect Studio: un componente opcional para crear Flujos que permite al usuario diseñar y probar proyectos de integración offline y luego publicarlos en el Servicio de Cloud.
- Secure Connector es un componente descargable opcional que proporciona seguridad en torno a la transferencia de datos entre el Servicio de Cloud y un punto final situado detrás de un firewall.
- IBM Secure Gateway es un componente descargable opcional que proporciona seguridad en torno a la transferencia de datos entre el Servicio de Cloud y un punto final situado detrás de un firewall.

En caso de conflicto con las condiciones de la licencia que acompaña el software de habilitación, prevalecerá esta Descripción del Servicio.