

IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Esta Descripción de Servicios 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.

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:

1.1 Ofertas SaaS IBM dashDB Enterprise for Transactions

Las ofertas SaaS dashDB Enterprise for Transactions 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.

1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

Una BD SQL por Instancia de servicio en servidores virtuales dedicados redundantes con 8 GB de RAM y 2 vCPU. Proporciona un máximo de 500 GB de almacenamiento para datos y registros.

1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

Una BD por instancia de servicio en servidores bare metal dedicados redundantes con 128 GB de RAM y 12 Cores. Proporciona un máximo de 1400 GB de almacenamiento SSD para datos y registros.

1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

Una BD SQL por Instancia de servicio en un servidor dedicado con 8 GB de RAM y 2 vCPU. Proporciona un máximo de 500 GB de almacenamiento para datos y registros.

1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

Una BD por instancia de servicio en un servidor bare metal dedicado con 128 GB de RAM y 12 Cores. Proporciona un máximo de 1400 GB de almacenamiento SSD para datos y registros.

1.2 Servicios Remotos

1.2.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

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.

1.2.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

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.

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 puede utilizarse para procesar contenido que contenga datos personales si el Cliente, como responsable del tratamiento de datos, determina que las medidas de seguridad técnicas y organizativas son apropiadas para los riesgos presentados por el procesamiento y la naturaleza de los datos a proteger. El Cliente reconoce que este Servicio de Cloud no ofrece dispositivos para la protección de datos personales sensibles o datos sujetos a requisitos regulatorios adicionales. El Cliente acepta que IBM no tiene conocimiento de los tipos de datos que se han incluido en el contenido y no puede hacer una evaluación de la idoneidad de los Servicios de Cloud o las protecciones de seguridad que están en vigor.

2.1 Características y Responsabilidades de Seguridad

El Servicio de Cloud implementa las características de seguridad siguientes:

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.

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.

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.

El cifrado nativo de DB2 se incluye para todas las configuraciones de DB2 en el Servicio de Cloud. El cifrado nativo de DB2 cifra la base de datos DB2 del Cliente y proporciona una gestión de clave local segura basada en el estándar PKCS#12 (Public Key Cryptography Standard #12). El Cliente es responsable de la implementación del cifrado, incluyendo la configuración y el mantenimiento.

El Servicio de Cloud encripta el contenido durante la transmisión de datos entre la red de IBM y el punto de conexión a la red del punto final del Servicio de Cloud. El Servicio de Cloud no encripta el contenido cuando está en reposo, a la espera de transmitir datos.

Este Servicio de Cloud está incluido en la certificación Privacy Shield de IBM y se aplica cuando el Cliente opta por alojar el Servicio de Cloud en un centro de datos ubicado 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.

2.2 Uso de Datos Compilados

IBM puede monitorizar el uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente para que IBM realice investigación interna, pruebas y desarrollo de actualizaciones o mejoras en el Servicio de Cloud, para el desarrollo de nuevos servicios o para proporcionar al Cliente unos servicios adicionales que proporcionen una experiencia más personalizada y significativa a los usuarios. De este modo, IBM puede compilar y analizar, en forma agregada y anónima, la información de resumen que refleje el uso del Servicio de Cloud por parte de los usuarios autorizados del Cliente, y puede elaborar informes, estudios, análisis y otros productos de trabajo derivados de esta compilación y análisis (en conjunto, los "Datos Compilados"). IBM conserva los derechos de propiedad sobre los Datos Compilados.

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 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 siete (7) 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 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 25 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

3.2 Niveles de Servicio para Planes de "Alta Disponibilidad"

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 99,95%	0%
Igual o superior al 99% pero inferior al 99,95%	10%
Menos del 99%	25%

* 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: 200 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días - 200 minutos de Tiempo de Inactividad = 43.000 minutos	= 10% de Crédito de Disponibilidad para un 99,54% de disponibilidad durante el Mes Contratado

43.200 minutos en total	

3.3 Niveles de Servicio para Planes sin "Alta Disponibilidad"

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 99,5%	0%
Igual o superior al 99% pero inferior al 99,5%	10%
Menos del 99%	25%

* 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 el 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: 250 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días - 250 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.950 minutos <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> 43.200 minutos en total	= 10% de Crédito de Disponibilidad para un 99,42% de disponibilidad durante el Mes Contratado
--	---

4. Soporte Técnico

Con el Servicio de Cloud se incluye Soporte Avanzado de IBM Bluemix (antes conocido como Soporte Estándar), que se proporciona a través de foros online y un sistema de notificación de problemas online, que está disponible en el portal del Cliente en <https://support.ibmcloud.com>. 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. 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.	En el plazo de una hora	24x7
2	Impacto de negocio significativo: El uso de un dispositivo o función del servicio está muy restringida 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 supone 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. 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 Cargos Mensuales Parciales

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

5.3 Cargos de Servicios Remotos

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

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. Términos adicionales

7.1 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 al Cliente bajo las condiciones siguientes:

Software de Habilitación	Condiciones de Licencia Aplicables (si existen)
IBM Data Server Driver Package v11.1	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/A13348EC3D451D5F852580890042140B?OpenDocument
IBM Data Server Manager Enterprise v2.1	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/F0B7F3B557A73D4C852580830079A197?OpenDocument
IBM Data Studio v4.1	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/8EE7B373D3B303F085257EC40040DDE0?OpenDocument
IBM Database Conversion Workbench v4.0	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/1DB8E7F370D1B84E85257FA3004F99BF?OpenDocument
IBM InfoSphere Data Architect v9.1	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/2BB03C6D51BC9FC385257EC40040DFC5?OpenDocument

Software de Habilitación	Condiciones de Licencia Aplicables (si existen)
IBM InfoSphere DataStage v11.5	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/B94C06F394B45EA685257ECB007716AB?OpenDocument
IBM InfoSphere DataStage and QualityStage Designer v11.5	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/C2AAB3F9A435FC1285257ECB00772255?OpenDocument

En el caso de IBM InfoSphere DataStage e IBM InfoSphere DataStage and QualityStage Designer, el uso de ese Software de Habilitación está limitado por los siguientes derechos de titularidad de software y las limitaciones adicionales que se describen a continuación.

IBM InfoSphere DataStage

- Derecho de Titularidad:
Restricción de 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.
- Estos son los Componentes Prohibidos según se define en el documento de Información de Licencia para IBM InfoSphere DataStage:
Dispositivo de optimización de balanceo de DataStage, instalación independiente del servidor DataStage, InfoSphere DataClick

IBM InfoSphere DataStage and QualityStage Designer

- Derecho de Titularidad:
Restricción de 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.
- Estos son los Componentes Prohibidos según se define en el documento de Información de Licencia para IBM InfoSphere DataStage and Quality Stage Designer:
Dispositivo de optimización de balanceo de DataStage, instalación independiente del servidor DataStage, InfoSphere DataClick

7.2 Copia de seguridad

Las copias de seguridad se ejecutan cada día para las instancias de producción. IBM retendrá una copia de seguridad de los datos del Cliente durante un período máximo de dos días. El Cliente es responsable de configurar la seguridad del Servicio de Cloud para prohibir que los usuarios individuales supriman datos y reconoce y acepta que una vez suprimidos los datos, IBM no está obligada a recuperar los datos suprimidos y, si está disponible, puede cobrar este servicio.

7.3 Vencimiento del Servicio de Cloud

Antes del vencimiento o la terminación del Servicio de Cloud, el Cliente puede utilizar cualquiera de los dispositivos de notificación o exportación del Servicio de Cloud proporcionadas para extraer datos. Los servicios de extracción de datos personalizada están disponibles bajo un acuerdo independiente.