

Condiciones de Uso de IBM – Condiciones Específicas de la Oferta SaaS

IBM BigInsights on Cloud

Las Condiciones de Uso ("CDU") constan de estas Condiciones de Uso de IBM - Condiciones Específicas de la Oferta SaaS ("Condiciones Específicas de la Oferta SaaS") y un documento con el título Condiciones de Uso de IBM - Condiciones Generales ("Condiciones Generales") disponible en el URL siguiente:
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En caso de conflicto, los Términos de Oferta específicos de SaaS prevalecen sobre las Condiciones Generales. Al hacer un pedido, acceder o utilizar SaaS IBM, el Cliente acepta las Condiciones de Uso.

Las Condiciones de Uso se rigen por el Acuerdo Internacional Passport Advantage de IBM, el Acuerdo Internacional Passport Advantage Express de IBM o el Acuerdo Internacional de IBM para Ofertas Seleccionadas de SaaS IBM, según proceda ("Acuerdo") y conjuntamente con las Condiciones de Uso conforman el acuerdo completo.

1. SaaS IBM

Las siguientes ofertas de SaaS IBM están cubiertas por estas Condiciones Específicas de la Oferta de SaaS:

- IBM BigInsights on Cloud Small Data Node with IBM Open Platform (IOP)
- IBM BigInsights on Cloud Medium Data Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Large Data Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Small Management Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Medium Management Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Large Management Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Analyst Module
- IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Module

IBM Bluemix, la plataforma cloud de estándares abiertos de IBM para crear, ejecutar y gestionar aplicaciones y servicios, es un requisito previo técnico para la oferta SaaS IBM. Los usuarios nuevos pueden registrarse para el acceso a través del formulario de registro online:

<https://console.ng.bluemix.net/registration>.

2. Métricas de Cargo

SaaS IBM se vende bajo una de las siguientes métricas de cargo, según se especifica en el Documento Transaccional:

- a. **Instancia:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Una Instancia es el acceso a una configuración específica de SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de SaaS IBM disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente o en el Documento Transaccional.

3. Cargos y Facturación

El importe que se debe abonar para SaaS IBM se especifica en un Documento Transaccional.

3.1 Cargo Mensual Parcial

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

4. Opciones de Renovación del Plazo de Suscripción de SaaS IBM

El Documento de Titularidad (POE) del Cliente establecerá si SaaS IBM se renovará al finalizar el Plazo de Suscripción, designando el plazo como uno de los siguientes:

4.1 Renovación Automática

Si el Documento de Titularidad (POE) del Cliente establece que la renovación del Cliente es automática, el Cliente podrá terminar el Plazo de Suscripción de SaaS IBM que vence mediante solicitud por escrito al representante de ventas o Business Partner de IBM del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días antes de la fecha de vencimiento establecida en el POE. Si IBM o su Business Partner de IBM no recibe dicho aviso de terminación antes de la fecha de vencimiento, el Plazo de Suscripción que vence se renovará automáticamente por el plazo de un año o por la misma duración que el Plazo de Suscripción original establecido en el POE.

4.2 Facturación Continua

Si el POE indica que la renovación del Cliente es continua, el Cliente seguirá teniendo acceso a SaaS IBM y se le facturará por el uso de SaaS IBM en base a una facturación continua. Para dejar de utilizar SaaS IBM y detener el proceso de facturación continua, el Cliente deberá proporcionar a IBM o a su Business Partner de IBM un aviso de solicitud por escrito de cancelación de SaaS IBM del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días. Una vez que el Cliente haya cancelado el acceso, se facturarán al Cliente los cargos de acceso correspondientes al mes en el que se llevó a cabo la cancelación.

4.3 Renovación Necesaria

Si el POE indica que el tipo de renovación del Cliente es "terminar", SaaS IBM se terminará al final del Plazo de Suscripción y el acceso del Cliente a SaaS IBM se eliminará. Para seguir utilizando SaaS IBM más allá de la fecha de finalización, el Cliente deberá realizar un pedido al representante de ventas de IBM del Cliente o al Business Partner de IBM para adquirir un nuevo Plazo de Suscripción.

5. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el SaaS IBM a través de correo electrónico, foros online y un sistema de notificación de problemas online, que está disponible a través del portal del Cliente Bluemix en la dirección <https://support.ibmcloud.com>. El soporte técnico está incluido en SaaS IBM y no está disponible como oferta independiente.

La información sobre las próximas ventanas de mantenimiento se publican con un mínimo de 24 horas de antelación en la página de estado del servicio Bluemix (<https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>) y se actualizan con la información más actualizada hasta la finalización de la actualización del servicio.

Los objetivos de tiempo de respuesta que se describen en el presente documento pretenden describir únicamente los objetivos de IBM, y no representan una garantía de rendimiento.

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 de producción 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

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta Durante las Horas de Soporte	Cobertura de Tiempo de respuesta
2	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica de negocio 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 laborales	L-V horas laborales
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función no se pueden utilizar y no significa un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborales	L-V horas laborales
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborales

Soporte fuera del horario laboral

El Soporte fuera del horario laboral (fuera del horario normal de funcionamiento establecido anteriormente) sólo está disponible para los problemas de Severidad 1 en días laborables, fines de semana y durante las vacaciones. 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.

6. Condiciones Adicionales de la Oferta de SaaS IBM

6.1 Ubicaciones con Ventajas Derivadas

Cuando sea aplicable, los tributos se realizan en las ubicaciones que el Cliente identifica como receptoras de los servicios SaaS IBM. IBM aplicará los tributos en base a las direcciones de facturación enumeradas a la hora de solicitar SaaS IBM como ubicación del beneficiario principal, a menos que el Cliente proporcione información adicional a IBM. El Cliente es responsable de mantener esta información actualizada y de comunicar cualquier cambio a IBM.

6.2 Datos de Twitter

6.2.1 Definiciones

Informe de Análisis: los resultados o la salida creados por las aplicaciones del Cliente en el SaaS IBM desde el proceso de análisis y derivación de información desde el Contenido de Twitter. Estos resultados pueden no contener Contenido de Twitter, pero pueden contener contenido que sea igual que el del Contenido de Twitter, como términos de búsqueda y referencias a la materia objeto de los Tweets.

ID de Tweet: número de identificación único generado por Twitter para cada Tweet.

Tweet: publicación pública con un cuerpo de texto de un máximo de 140 caracteres realizada por cualquier usuario final del servicio Twitter. El "Contenido de Twitter" son los Tweets y los ID de Tweet, la información del perfil público de Twitter y cualquier trabajo derivativo relacionado.

6.2.2 Acceso y Uso del Contenido de Twitter

El SaaS IBM proporciona al Cliente un medio para seleccionar y acceder al Contenido de Twitter únicamente para uso del Cliente dentro del SaaS IBM. El Contenido de Twitter no está sujeto a la propiedad o el control por parte de IBM. El Contenido de Twitter puede incluir materiales ilegales, imprecisos, equívocos, indecentes o cuestionables por cualquier otro motivo. IBM o sus proveedores no tienen ninguna obligación de revisar, filtrar, verificar, editar o eliminar ningún tipo de Contenido de Twitter. No obstante, IBM o sus proveedores pueden hacerlo, por decisión propia. El Cliente se compromete, a petición de IBM, a eliminar o modificar rápidamente cualquier Tweet que pueda estar almacenado en el SaaS IBM.

6.2.3 Volumen de Datos de Twitter

Si el Cliente ha adquirido derechos de titularidad para una configuración de SaaS IBM que incluya un mínimo de quince (15) nodos como parte del SaaS IBM, puede concederse al Cliente acceso a Contenido de Twitter.

6.2.4 Restricciones en el Contenido de Twitter

El Cliente no debe:

- a. Utilizar Contenido de Twitter infringiendo cualquier ley aplicable, incluyendo a título enunciativo y no limitativo leyes de privacidad o por usos inadecuados o no autorizados.
- b. Descargar o eliminar Contenido de Twitter desde el SaaS IBM. Sin embargo, pueden descargarse o eliminarse Informes de Análisis desde el SaaS IBM.
- c. Poner a disposición de terceros cualquier Contenido de Twitter incluido en el SaaS IBM.
- d. Utilizar el Contenido de Twitter para cualquier otro fin que no sea el propósito limitado permitido en el SaaS IBM.
- e. Agregar, guardar en memoria caché o almacenar los datos de ubicación o la información geográfica contenida en el Contenido de Twitter o independientemente del Tweet al que están asociados, o utilizar los datos de ubicación o los datos geográficos incluidos en el Contenido de Twitter por cualquier motivo excepto para identificar la ubicación etiquetada en el Tweet.
- f. Combinar Contenido de Twitter con otros datos, a menos que el Contenido de Twitter sea siempre claramente atribuible a Twitter.
- g. Utilizar el Contenido de Twitter proporcionado como parte del SaaS IBM para realizar análisis sobre un pequeño grupo de personas o una sola persona con cualquier propósito ilegal o discriminatorio.
- h. Mostrar el Contenido de Twitter para el cual el Cliente haya recibido acceso como parte del SaaS IBM.
- i. Utilizar el Contenido de Twitter o el análisis del mismo en el SaaS IBM como parte de una red publicitaria.
- j. Utilizar el Contenido de Twitter para realizar análisis que lleve a cabo una serie de mediciones producidas regularmente y basadas en el tiempo utilizando las mismas, o parecidas, metodologías para comparar el desempeño de un programa de televisión a lo largo del tiempo, o frente a un conjunto o subconjunto definido de otros programas de televisión.
- k. Utilizar cualquier métrica de usuario de Twitter agregada, tales como número de usuarios o cuentas, adquirida al acceder y utilizar el Contenido de Twitter como parte de SaaS IBM con cualquier propósito.

6.2.5 Terminación por parte de IBM

El acceso y uso del Contenido de Twitter por parte del Cliente cesará automáticamente tras la terminación del SaaS IBM. Sin perjuicio de lo anterior, además de los derechos de suspensión y terminación del Acuerdo, IBM podrá dejar de facilitar el acceso al Contenido de Twitter en cualquier momento sin previo aviso y sin la obligación de proporcionar al Cliente un reembolso, crédito u otro tipo de compensación.

6.2.6 Renuncia a Garantía e Indemnización por Contenido de Twitter

A PESAR DE LA GARANTÍA ESTABLECIDA EN EL ACUERDO, EL CONTENIDO DE TWITTER SE PROPORCIONA EXCLUSIVAMENTE "TAL CUAL", "SEGÚN DISPONIBILIDAD" CON TODOS SUS DEFECTOS, Y EL USO DEL CLIENTE DEL CONTENIDO DE TWITTER SE REALIZA BAJO PROPIO RIESGO DEL CLIENTE. IBM NO CONCEDE, Y POR LA PRESENTE RECHAZA, CUALQUIERA Y TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS IMPLÍCITAS, INCLUYENDO TODAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, CALIDAD, RENDIMIENTO, ADECUACIÓN A UNA FINALIDAD PARTICULAR, NO INFRACCIÓN, TITULARIDAD Y LAS GARANTÍAS DERIVADAS DE NEGOCIACIONES, USO O PRÁCTICA COMERCIAL, EN RELACIÓN CON EL CONTENIDO DE TWITTER. IBM NO GARANTIZA QUE EL ACCESO AL CONTENIDO DE TWITTER SERÁ ININTERRUMPIDO O LIBRE DE ERRORES. ESTA RENUNCIA DE GARANTÍA PUEDE NO SER VÁLIDA EN ALGUNAS JURISDICCIONES Y EL CLIENTE PUEDE TENER DERECHOS DE GARANTÍA BAJO COBERTURA LEGAL QUE PUEDEN NO PODER SER EXCLUIDOS O RENUNCIADOS. LAS GARANTÍAS DE ESTE TIPO SÓLO TIENEN UN PLAZO DE VIGENCIA DE TREINTA (30) DÍAS DESDE

LA FECHA EFECTIVA DE ESTE ACUERDO (A MENOS QUE LA LEGISLACIÓN ESPECÍFICA DISPONGA LO CONTRARIO).

CUALQUIER OBLIGACIÓN PARA IBM DE INDEMNIZAR AL CLIENTE EN EL MARCO DEL ACUERDO NO SE APLICA DE NINGÚN MODO AL ACCESO Y USO DEL CLIENTE DEL CONTENIDO DE TWITTER.

6.2.7 Uso por parte del Gobierno de los Estados Unidos

El Contenido de Twitter es un "elemento comercial" tal y como el término se define en 48 C.F.R. 2.101, consistente en "software informático comercial" y "documentación de software informático comercial" tal y como se utilizan estos términos en 48 C.F.R. 12.212. Se prohíbe cualquier uso, modificación, derivación, reproducción, publicación, desempeño, visualización, divulgación o distribución del Contenido de Twitter por parte de cualquier organismo público, excepto según lo permitido explícitamente por las condiciones de estas CDU. Adicionalmente, la utilización por parte de cualquier organismo público de los EE.UU. debe realizarse de acuerdo con 48 C.F.R. 12.212 y 48 C.F.R. 227.7202-1 a 227.7202-4. Si el Cliente utiliza el Contenido de Twitter en recursos oficiales de Cliente como empleado o representante de un organismo público local o estatal de EE. UU. y el Cliente es legalmente incapaz de aceptar la jurisdicción, el emplazamiento u otras cláusulas de este documento, estas cláusulas no se aplicarán al organismo, pero sólo en la medida en que lo requiera la ley aplicable. El contratista/fabricante es Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

6.3 Obligaciones del Cliente

El Cliente es responsable de lo siguiente:

- tras la configuración inicial por parte de IBM de los componentes de IBM Open Platform y de cualquier módulo de BigInsights seleccionado, la monitorización, la configuración y la gestión de los componentes de IBM Open Platform que se ejecutan bajo Ambari, así como los módulos de BigInsights. Algunos ejemplos de estos componentes y software son, sin limitarse a, HBase, Colmena, Zookeeper, Oozie, BigSQL, BigSheets o Big R. El Cliente tiene la flexibilidad de elegir qué componentes desea ejecutar, y por lo tanto es responsable de la monitorización, el inicio y la detención de estos componentes;
- limitar el acceso de los miembros de su organización al SaaS IBM al facilitar el URL, nombre de usuario y contraseña disponibles una vez que se haya suministrado el clúster de SaaS IBM, así como conceder y revocar el acceso (a través de entradas en LDAP); y
- desarrollar, según sea necesario u obligatorio, programas y aplicaciones en el servicio para analizar los datos y extraer conclusiones. El Cliente también es responsable de la calidad y del rendimiento de dichos programas o aplicaciones que se han desarrollado;
- el uso y el mantenimiento de cualquier tipo de datos o software permisible agregados al clúster por el Cliente o en representación del Cliente. IBM puede prestar asistencia, pero no mantendrá, desplazará o eliminará datos y software permisible del Cliente que formen parte de una partición o afecten al funcionamiento del servicio;
- uso de la función de cifrado de datos de Hadoop disponible en el SaaS para cifrar los datos de acuerdo con las necesidades del negocio;
- comprobar el siguiente enlace periódicamente para estar informado acerca de los tiempos de inactividad sin interrupción y con interrupción planificados:
<https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>;
- realizar copias de seguridad de todos los datos, metadatos, archivos de configuración y parámetros del entorno en función de las necesidades del negocio con el fin de asegurar la continuidad;
- restaurar los datos, metadatos, archivos de configuración y parámetros del entorno a partir de cualquier copia de seguridad para garantizar la continuidad, en caso de error del clúster de cualquier tipo incluyendo, sin limitarse a, un error del POD o el centro de datos, el servidor, el disco duro o el software; y
- garantizar la continuidad, la compatibilidad y el rendimiento de la plataforma SaaS IBM después de instalar el software permitido (que incluye los paquetes de código abierto) o actualizar los componentes de IBM Open Platform o el software BigInsights.

El Cliente puede realizar lo siguiente:

- instalar y ejecutar en SaaS IBM sólo el software que sea necesario para realizar u ofrecer soporte de análisis de datos a través del software preinstalado de BigInsights o IBM Open Platform. El Cliente no puede instalar ni utilizar ningún otro software en SaaS IBM; y
- instalar paquetes de código abierto adicionales para su uso con SaaS IBM en los nodos. IBM no está obligada a ofrecer soporte a estos paquetes y no es responsable de los impactos que se puedan producir en el rendimiento de SaaS IBM debido a estos paquetes adicionales. Si IBM determina que el software instalado por el Cliente pone en peligro la seguridad o las directrices de conformidad con la seguridad de la infraestructura, el servidor o el entorno, IBM puede inhabilitarlo o eliminarlo.

6.4 Responsabilidades Operativas de IBM

Como parte del SaaS IBM, IBM realizará lo siguiente:

- proporcionar y gestionar servidores, almacenamiento e infraestructura de redes para el clúster;
- proporcionar una configuración inicial de los componentes de IBM Open Platform y de todos los módulos BigInsights seleccionados;
- suministrar y gestionar un firewall interno y conectado a Internet para la protección y el aislamiento;
- monitorizar y gestionar los siguientes componentes del SaaS IBM:
 - (1) Componentes de red
 - (2) Servidores y su almacenamiento local
 - (3) Sistema Operativo
 - (4) Almacén de gestión de claves Hadoop
 - (5) LDAP en el clúster Hadoop
 - (6) Nagios
 - (7) Ganglia
 - (8) Gestor de clústeres Ambari; y
- proporcionar parches de mantenimiento, incluyendo los parches de seguridad apropiados para el sistema operativo, IBM Open Platform y cualquier módulo BigInsights seleccionado (pero no para cualquier software o componente independiente agregado por el Cliente).

El mantenimiento regular que no debería requerir ningún tiempo de inactividad del sistema (mantenimiento "sin interrupción") y el mantenimiento que pueda requerir algún tiempo de inactividad del sistema y algún reinicio (mantenimiento "con interrupción"), se llevarán a cabo en las horas planificadas publicadas en <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>. Cualquier cambio en las horas de mantenimiento planificadas se publicará al menos con 24 horas de antelación. Se notificarán al Cliente los tiempos de inactividad planificados adicionales al menos con 24 horas de antelación.

Apéndice A

IBM BigInsights on Cloud proporciona servidores bare metal con IBM Open Platform preinstalados y módulos opcionales, listos para utilizar. La oferta base incluye las características de infraestructura siguientes:

- Servidores de hardware
- Infraestructura de red
- Firewalls conectados a Internet
- Un sistema operativo
- Un servidor LDAP
- BD de metadatos
- Almacén de gestión de claves Hadoop

El SaaS IBM se basa en IBM Open Platform con Apache Hadoop, que incluye:

- Apache Hadoop incluyendo MapReduce, YARN y HDFS (Hadoop Distributed File System)
- Gestor de clústeres Ambari
- AvroHBase
- Hive
- Knox
- Oozie
- Open JDK
- Pig
- Parquet (Hadoop)
- Parquet (formato)
- Spark
- Snappy
- Sqoop
- Slider
- Zookeeper

IBM BigInsights on Cloud ofrece configuraciones de nodos de gestión y nodos de datos. Los dos tipos de nodos son necesarios para cada clúster.

- a. Los nodos de datos contienen los datos que se van a analizar y ejecutan los programas que el Cliente ha desarrollado para analizar los datos. El Cliente proporcionará los datos (a excepción de los datos que IBM pueda proporcionar, aunque no se compromete a ello, como parte de SaaS IBM en el futuro, y el software, las aplicaciones y los programas permitidos (consulte el apartado anterior "Obligaciones del Cliente") los proporcionará el Cliente.
- b. Los nodos de gestión se componen de servicios (como NameNode, Job Tracker, Management console, HBase Master, etc.), que facilitan la gestión y monitorización de los servicios en todos los nodos de datos (como datanode, Hbase region, task tracker etc.).

IBM BigInsights on Cloud se ofrece en función de la configuración que mejor se adapte a las necesidades del Cliente. Las configuraciones disponibles de los nodos son:

Tipo de oferta	Configuración pequeña	Configuración media	Configuración grande
Nodo de datos	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 x 8 cores 2650 v2 Sandy Bridge ● 64 GB RAM ● 16 TB (discos del SO) ● 20 TB (discos de almacenamiento interno) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 x 8 cores 2650 v2 Sandy Bridge ● 128 GB RAM ● 16 TB (discos del SO) ● 28 TB (discos de almacenamiento interno) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 x 8 cores 2690 v2 Sandy Bridge ● 192 GB RAM ● 16 TB (discos del SO) ● 32 TB (discos de almacenamiento interno)
Nodo de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 x 8 cores 2650 v2 Sandy Bridge ● 64 GB RAM ● 16 TB (discos del SO) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 x 8 cores 2650 v2 Sandy Bridge ● 128 GB RAM ● 16 TB (discos del SO) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 x 8 cores 2690 v2 Sandy Bridge ● 192 GB RAM ● 16 TB (discos del SO)

2. Servicios Opcionales

2.1.1 IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Module

Esta oferta opcional incluye las características siguientes:

- Big R
- Aprendizaje automático
- Análisis de texto
- Big SQL
- BigSheets

2.1.2 IBM BigInsights on Cloud Analyst Module

Esta oferta opcional incluye las características siguientes:

- Big SQL
- BigSheets