

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

IBM Compose Enterprise

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 Compose Enterprise Starter for SoftLayer
- IBM Compose Enterprise Transactional for SoftLayer
- IBM Compose Enterprise Large Transactional for SoftLayer
- IBM Compose Enterprise Starter for AWS
- IBM Compose Enterprise Transactional for AWS
- IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

2. Métricas de Cargo

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

- **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 Vigencia y Renovación

La vigencia del SaaS IBM empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al SaaS IBM, según se describe en el POE. El POE especificará si el SaaS IBM 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 SaaS IBM se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

En relación con el uso continuado, el SaaS IBM seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El SaaS IBM seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

5. Soporte Técnico

Durante el Período de Suscripción y después de que IBM notifique al Cliente que el acceso a SaaS IBM está disponible, se proporciona soporte técnico para SaaS IBM a través de correo electrónico y un sistema de notificación de problemas online. Las mejoras, actualizaciones y otros materiales que proporcione IBM como parte de dicho soporte técnico se consideran parte de SaaS IBM y por tanto se rigen por estas Condiciones de Uso. El nivel avanzado de soporte técnico de Compose está incluido en SaaS IBM y no está disponible como oferta independiente.

Más información sobre las horas de disponibilidad, direcciones de correo electrónico, sistemas de notificación de problemas online, así como otros procesos y vehículos de comunicación de soporte técnico, todo ello se describe en el manual IBM Software as a Service Support Handbook.

6. Condiciones Adicionales de la Oferta de SaaS IBM

6.1 Acceso a Servicios de Pago por Uso Públicos

El Cliente tendrá acceso a los servicios de Pago por Uso (PayGo) de Compose desde el SaaS IBM. Estos servicios PayGo no están incluidos en el SaaS IBM y se rigen por las Condiciones de Servicio de Compose, Inc., disponibles en la dirección <https://help.compose.io/docs/terms-of-service/>. Cualquier uso de los servicios PayGo será facturado directamente por Compose, Inc., una Empresa de IBM.

6.2 Cookies

El Cliente reconoce y acepta que IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte de SaaS IBM, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas) en relación con el uso de SaaS IBM, a través de seguimiento y de otras tecnologías. IBM lo hace para recopilar estadísticas de uso e información acerca de la eficacia de SaaS 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.

6.3 Ubicaciones con Ventajas Derivadas

Cuando sea aplicable, los impuestos se basan 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.

6.4 Información Personal y Contenido Regulado

El SaaS IBM 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 SaaS IBM cubre las necesidades del Cliente en relación con el tipo de contenido que el Cliente utiliza conjuntamente con el SaaS IBM.

Apéndice A

El SaaS IBM proporciona Compose Data Platform como un servicio gestionado alojado en IBM SoftLayer o en AWS. Un Instancia consiste en un clúster de tres (3) nodos dedicado en el cual el Cliente puede aprovisionar y operar cualquier combinación de los servicios de datos Compose hasta la capacidad de la Instancia, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, los siguientes:

- MongoDB
- Elasticsearch
- Redis
- PostgreSQL
- RethinkDB
- etcd
- RabbitMQ

Los Clientes también pueden integrar el SaaS IBM con servicios de terceros incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, los siguientes:

- New Relic: El SaaS IBM utiliza el agente de MeetMe Inc. para integrarse con la API de conectores de New Relic y permitir una monitorización y un análisis en profundidad. Esta función está disponible para MongoDB, Redis, PostgreSQL y Elastic Search. El Cliente es responsable de registrarse directamente con New Relic.
- Syslog-NG: Esta función envía los registros a un proveedor de registros externo a través de Syslog-NG.

1. Las Configuraciones del SaaS IBM

1.1 IBM Compose Enterprise Starter for SoftLayer

Un clúster de tres (3) nodos con cada nodo del modo siguiente. Servidor privado virtual con Intel Xeon(R) CPU E5-2683 v3 @ 2,00 GHz, 8 CPU virtuales, 16 GB de RAM, 25 GB de SAN para sistema operativo y 200 GB de SAN para datos, 1 Gbps de enlaces ascendentes de red pública y privada.

1.2 IBM Compose Enterprise Transactional for SoftLayer

Un clúster de tres (3) nodos con cada nodo del modo siguiente. Servidor bare metal con Intel Xeon E5-2690, 8 cores, 2,90 GHz, 16 vCPU, 64 GB de RAM, 2 SSD de 960 GB en RAID1, 2x1 Gbps de enlaces ascendentes de red pública y privada vinculados.

1.3 IBM Compose Enterprise Large Transactional for SoftLayer

Un clúster de tres (3) nodos con cada nodo del modo siguiente. Servidor bare metal con Dual Intel Xeon E5-2690 v3, 12 cores, 2,60 GHz, 256 GB de RAM, 2 SATA de 1 TB en RAID1 el sistema operativo, SSD de 4 TB en RAID10, 2x10 Gbps de enlaces ascendentes de red pública y privada vinculados.

1.4 IBM Compose Enterprise Starter for AWS

Un clúster de tres (3) nodos con cada nodo del modo siguiente. Servidor privado virtual m4.xlarge, Intel Xeon E5-2676 v3, 4 vCPU, 16 de GB RAM, GP SSD EBS de 120 GB.

1.5 IBM Compose Enterprise Transactional for AWS

Un clúster de tres (3) nodos con cada nodo del modo siguiente. Servidor virtual r3.2xlarge con procesadores Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge), 8 vCPU, 61 GB de RAM, GP SSD EBS de 915 GB.

1.6 IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

Un clúster de tres (3) nodos con cada nodo del modo siguiente. Servidor privado virtual con procesadores r3.8xlarge Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge), 32 vCPU, 244 GB de RAM, GP SSD EBS de 3,66 TB.

2. Capacidad de Servicio

La capacidad de una Instancia depende del tipo y el número de Despliegues de servicio, donde un Despliegue se define como una instancia individual de un servicio de datos soportado desplegado en una Instancia del SaaS IBM. Cada servicio de datos tiene una relación establecida entre memoria RAM asignada, disco e IOP y la arquitectura de réplica de HA depende del servicio. MongoDB, Elasticsearch, PostgreSQL y RethinkDB tienen una proporción de 0,1 GB de RAM por cada 1 GB de disco; Redis tiene una proporción de 256 MB de RAM por cada 256 MB de disco; etcd y RabbitMQ tienen una proporción de 256 MB de RAM por cada 1 GB de disco.

Pueden crearse instancias de nuevos Despliegues de servicio hasta que se haya asignado el 80% de la RAM de la Instancia a los Despliegues existentes. En este punto, los Despliegues existentes pueden seguir creciendo siempre y cuando la RAM está disponible.

Existe una herramienta de dimensionamiento interactiva disponible para calcular la capacidad en función del número y tipo de BD desplegadas.

Apéndice B

IBM proporciona el siguiente acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el SaaS IBM 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 de producción.

1. Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un periodo de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de un evento que ha afectado la disponibilidad del SaaS IBM. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y terminación 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 SaaS IBM, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema de producción para el SaaS IBM 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 SaaS IBM 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 correspondiente más alta en función de la disponibilidad acumulativa del SaaS IBM 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 30 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el SaaS IBM.

2. Niveles de Servicio

Disponibilidad del SaaS IBM 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)
<99,98%	10%
<99%	20 %
< 95%	30%

* Si el Cliente ha adquirido el SaaS IBM a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del SaaS IBM 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: 500 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días - 500 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.700 minutos <hr/> 43.200 minutos en total	=20% de crédito de Disponibilidad para un 98,8% de disponibilidad durante el mes contratado
--	---