



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

---

## IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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.

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>.

### 1. IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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

- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

### 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.
- 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 SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Contrato.

### 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.

#### 3.2 Cargos de Servicios Remotos

Los Servicios Remotos se adquieren por Compromiso y se facturarán según la tarifa especificada en el Documento Transaccional.

### 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

Con SaaS IBM 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>. 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 en SaaS IBM y no está disponible como oferta independiente.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de Respuesta
1	<p><b>Impacto de negocio crítico / caída del servicio:</b> 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><b>Impacto de negocio significativo:</b> El uso de una característica empresarial del servicio o una función del servicio está muy restringido 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><b>Impacto de negocio menor:</b> Indica que el servicio o la función se pueden utilizar y no significa un impacto de negocio crítico en las operaciones.</p>	En el plazo de cuatro horas laborables	L-V horas laborables
4	<p><b>Impacto de negocio mínimo:</b> Una consulta o una solicitud no técnica</p>	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborables

## 6. Condiciones Adicionales de la Oferta de SaaS IBM

### 6.1 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor al SaaS IBM en una publicidad o un comunicado de prensa.

### 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 de Seguridad**

#### **6.4.1 Certificación Privacy Shield**

Este SaaS IBM está incluido en la certificación Privacy Shield de IBM y se aplica cuando el Cliente opta por alojar el SaaS IBM en un centro de datos ubicado en los Estados Unidos. La Política de Privacy Shield de IBM se aplica a esta oferta y está disponible

aquí: [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

#### **6.4.2 Información Personal y Datos Regulados**

Este 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. 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 SaaS IBM se puede utilizar con PHI. En ningún caso, el SaaS IBM puede utilizarse para procesar PHI como centro de atención médica bajo lo establecido por la HIPAA.

#### **6.4.3 Uso de Datos Compilados**

IBM puede monitorizar el uso del SaaS IBM por parte del Cliente para que IBM realice investigación interna, pruebas y desarrollo de actualizaciones o mejoras en el SaaS IBM, 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 SaaS IBM 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.

#### **6.4.4 Gestión de Usuarios**

Cuando se aprovisiona el SaaS IBM, 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.

#### **6.4.5 Acceso directo al almacén de datos del SaaS IBM**

Los usuarios administrativos y normales pueden acceder directamente al almacén de datos del SaaS IBM utilizando programas cliente de IBM DB2 ejecutados fuera del SaaS IBM. 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.

#### **6.4.6 Control de acceso a nivel de tabla**

El SaaS IBM 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.

#### **6.4.7 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.

#### **6.4.8 Cifrado**

Las BD del SaaS IBM 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.

### **7. Objetivo de Nivel de Servicio (SLA)**

IBM proporciona el siguiente Objetivo de Nivel de Servicio ("SLO") para SaaS IBM, 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.

## Apéndice A

### 1. Descripción de SaaS IBM

#### 1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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 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.

##### 1.1.2 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.

##### 1.1.3 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.

##### 1.1.4 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.

### 2. Servicios Remotos

#### 2.1.1 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 SaaS IBM está disponible, la que sea posterior, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

#### 2.1.2 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 SaaS IBM inicial, la fecha que sea posterior, independientemente de si se han utilizado todas las horas.