

Descripción del Servicio

IBM Workload Automation on Cloud

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicio de Cloud

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

1.1.1 IBM Workload Automation on Cloud

IBM Workload Automation on Cloud es una solución de gestión de servicios que permite a los Clientes modelar los procesos empresariales una vez hasta un nivel de detalle que permita definir flujos de trabajo con automatización para permitir su ejecución de forma desatendida y posteriormente ejecutar estos flujos de trabajo cada vez que sean necesarios. La menor necesidad de intervención humana permite una ejecución eficiente y una gestión de alto nivel en grandes cantidades de procesos ejecutados. Los elementos de ejecución de procesos individuales se llaman trabajos. Describen la actividad realizada en un sistema o en una aplicación. IBM Workload Automation on Cloud puede llevar a cabo lo siguiente:

- a. combinar trabajos en flujos y adjuntar condiciones en cualquier punto del flujo;
- b. automatizar la ejecución de trabajos en el momento especificado; y
- c. presentar trabajos y flujos en vistas resumidas donde pueden monitorizarse y manipularse.

1.2 Servicios Opcionales

1.2.1 IBM Workload Automation on Cloud Step up para Clientes actuales

IBM Workload Automation on Cloud Step up para Clientes actuales es una forma opcional de adquirir el Servicio de Cloud para Clientes que han obtenido previamente licencias y Suscripción y Soporte para el programa IBM Workload Automation de IBM o de terceros autorizados por IBM.

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica siempre que el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) resulte de aplicación a los datos personales incluidos en el Contenido.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1386255001176>

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente acuerdo de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Cargos

4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Un Trabajo es un objeto dentro de Servicios de Cloud que no puede dividirse más y representa un proceso informático que incluye todos sus subprocesos gestionados o procesados por el Servicio de Cloud.

4.2 Cargos de Servicios Remotos

Un servicio remoto vencerá transcurridos 90 días a partir de la fecha de compra, independientemente de si se ha utilizado el servicio remoto.

5. Términos Adicionales

Para los Acuerdos de Servicio de Cloud (o acuerdos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Software de Habilitación

El Servicio de Cloud contiene el Software de Habilitación siguiente:

- IBM Http Server 8.5.5.12

5.2 Servicios No-IBM (se proporcionan tal cual)

- SendGrid