

Descripción del Servicio

IBM Business Process Manager 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 Business Process Manager on Cloud

IBM Business Process Manager on Cloud es una solución de software como servicio que proporciona una plataforma de gestión de procesos empresariales para la visibilidad y la gestión de los procesos empresariales. El Servicio de Cloud incluye prestaciones de diseño de procesos, ejecución, monitorización y optimización.

Las siguientes prestaciones básicas se proporcionan a los usuarios para los cuales el Cliente adquiere derechos de titularidad.

- a. Entorno Operativo: proporciona una única instancia con un entorno de ejecución dedicado de desarrollo, producción y prueba con las características siguientes:
 - 1) Entorno de desarrollo: entorno virtual avanzado de Process Center con al menos un miembro de clúster. La capacidad del entorno de desarrollo se basa en la cantidad predeterminada de autores más los autores adicionales adquiridos para la instancia del Servicio de Cloud.
 - 2) Entorno de pruebas: entorno virtual avanzado de Process Server con un miembro de clúster. La capacidad del entorno de pruebas se basa en el número de usuarios Autorizados o Simultáneos que se ha adquirido para la instancia del Servicio de Cloud.
 - 3) Entorno de ejecución de procesos: entorno virtual avanzado de gran disponibilidad de Process Server con al menos dos miembros de clúster y un clúster de BD de gran disponibilidad. Esto proporciona un entorno preparado para producción. La capacidad del entorno de ejecución de procesos se basa en el número de usuarios Autorizados o Simultáneos que se ha adquirido para la instancia del Servicio de Cloud.
- b. Sitio web del Servicio de Cloud: proporciona un sitio web para que los usuarios puedan acceder a los entornos operativos y una función de administración para configurar y gestionar el Servicio de Cloud.
- c. Red Privada Virtual (VPN): proporciona una única conexión VPN opcional basada en software para obtener una comunicación de salida segura y cifrada desde el Servicio de Cloud a los sistemas externos al Servicio de Cloud. La información sobre la VPN se facilitará bajo solicitud por escrito a través del ticket de soporte.
- d. Notificaciones por Correo Electrónico: proporcionan una función de notificación que notifica a los usuarios acerca de su acceso al Servicio de Cloud y cambios de contraseña, y también notifica a los administradores el estado del Servicio de Cloud y los cambios programados.
- e. Copia de Seguridad Online Automática: realiza una copia de seguridad diaria que puede utilizarse para la recuperación automatizada del Servicio de Cloud. La copia de seguridad está cifrada y se almacena en otra ubicación de centro de datos de la misma región global.
- f. Monitorización y Recuperación Automática: monitoriza la disponibilidad del Servicio de Cloud y ejecuta una recuperación si no responde o no es accesible.
- g. Actualizaciones de Servicio Programadas: se llevan a cabo actividades de mantenimiento y actualizaciones de características del Servicio de Cloud cada período comprendido entre 30 y 90 días. IBM informará a los Administradores de Cuentas con dos semanas de antelación de la realización de las actualizaciones programadas de los servicios. En caso de actualizaciones importantes que requieran la actualización de la versión de IBM Business Process Manager, IBM se coordinará con los Clientes para actualizar el entorno de desarrollo de modo que los Clientes puedan probar la nueva versión antes de actualizar el entorno de ejecución de procesos. Los

Clientes son responsables de probar las aplicaciones de procesos en la nueva versión dentro del entorno de desarrollo y deberán ofrecer una valoración a IBM en el plazo de 30 días en caso de existir algún problema.

- h. Administrador de la Cuenta: usuario que dispone de un identificador de inicio de sesión y una contraseña que proporcionan acceso al entorno operativo para poder gestionar un acceso de usuario al entorno operativo, así como asignar y suprimir roles de usuario. Puede concederse acceso de Administrador de la Cuenta a varios usuarios.

1.2 Servicios Opcionales

1.2.1 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author

El Servicio de Cloud proporciona una opción de compra para que usuarios adicionales puedan acceder y utilizar el Software de Habilitación IBM Process Designer y/o IBM Integration Designer.

1.2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

El Servicio de Cloud ofrece una opción de compra de entornos de pruebas adicionales para un uso que no sea de producción. Cada entorno de pruebas proporciona un entorno virtual de Process Server independiente. La capacidad de este entorno se basa en el número de Usuarios de Entorno de Pruebas que se haya adquirido.

1.2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

El Servicio de Cloud ofrece una opción de compra de entornos de ejecución de procesos adicionales para un uso de producción o de no producción. La capacidad de este entorno se basa en el número de Usuarios de Ejecución de Procesos que se haya adquirido.

1.2.4 IBM Business Process Manager on Cloud Premium Availability

Este Servicio de Cloud proporciona una opción de compra para disponibilidad premium que amplía la capacidad protectora del Servicio de Cloud básico frente a problemas más graves que afectan a múltiples componentes, o incluso la pérdida de todo un centro de datos como resultado de un corte de energía o una pérdida de conexión. El proceso de Recuperación tras Desastres se ve facilitado por el hecho de disponer de un centro de datos principal para la solución de producción activa del Cliente y un centro de datos de reserva como copia de seguridad que reproduce la solución productiva. El centro de datos de reserva se encuentra estratégicamente ubicado en un área metropolitana diferente de la del centro de datos principal. La información de la configuración y los datos se replica desde la instancia principal a la de reserva para que permanezca sincronizada, con una posible pérdida de datos de solo unos minutos (Objetivo de Punto de Recuperación – RPO). En caso de desastre, la instancia de reserva se convierte en la principal y las operaciones empresariales continúan con el mismo nivel de capacidad hasta que se pueda restaurar la solución principal. Esta opción requiere la compra de una instancia secundaria de IBM Business Process Manager on Cloud. La instancia secundaria y esta opción se deben dimensionar con la misma cantidad de usuarios que el Cliente tiene para la instancia principal.

1.2.5 IBM Business Process Manager on Cloud Premium Availability for Additional Process Runtime Environment

El Servicio de Cloud ofrece una opción de compra para disponibilidad premium para cualquier Entorno en Tiempo de Ejecución de Proceso Adicional. Esta opción debe adquirirse para cualquier Entorno en Tiempo de Ejecución de Proceso Adicional que el Cliente tenga dentro de su instancia principal. Esta opción requiere la compra de una instancia secundaria de IBM Business Process Manager on Cloud, con la misma cantidad de Entornos en Tiempo de Ejecución de Proceso Adicionales que la instancia principal. Este Servicio de Cloud debe dimensionarse con la misma cantidad de usuarios asignados a los Entornos en Tiempo de Ejecución Adicionales dentro de la instancia principal de Cliente.

1.2.6 IBM Business Process Manager on Cloud Storage 1 Gigabyte

El Servicio de Cloud ofrece una opción de compra de almacenamiento adicional para la base de datos interna BPM y almacenamiento de documentos adjuntos. La cantidad de almacenamiento (los incrementos en GB varían según el sistema virtual) se puede aplicar a un único entorno o dividirla en varios entornos en la instancia del Servicio de Cloud.

1.2.7 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory 16 Gigabytes

El Servicio de Cloud proporciona una opción de compra de memoria adicional para los casos en que los requisitos de memoria de la solución de proceso superan la capacidad informática proporcionada para el

número de usuarios adquirido. La cantidad de memoria (incrementos de 16 GB) se puede aplicar a un único entorno o dividirla en varios entornos en la instancia del Servicio de Cloud.

1.2.8 IBM Business Process Manager on Cloud One-Time Setup

Se facturará al Cliente una tarifa de configuración única para el aprovisionamiento del servicio Business Process Manager on Cloud básico.

1.2.9 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment One-Time Setup

Se facturará al Cliente una tarifa de configuración única para el aprovisionamiento de cada Entorno de Prueba establecido.

1.2.10 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment One-Time Setup

Se facturará al Cliente una tarifa de configuración única para el aprovisionamiento de cada Entorno en Tiempo de Ejecución de Proceso establecido.

1.3 Servicios de Aceleración

1.3.1 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

El servicio On Demand Consulting (ODC) Professional incluye el acceso remoto a través de un portal online para un máximo de cinco (5) desarrolladores (Contactos de Suscriptor). Los Contactos de Suscriptor tienen acceso ininterrumpido (24/7) a artículos de la biblioteca de conocimientos, activos y aceleradores de soluciones, y acceso ilimitado al envío de solicitudes en un diálogo de preguntas y respuestas con el líder de habilitación del cliente ODC y expertos en la materia. Los Contactos de Suscriptor pueden solicitar asistencia en relación con cualquier aspecto de BPM on Cloud, incluyendo arquitectura de la plataforma, implementación de la solución y metodología de entrega.

1.3.2 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

El servicio ODC Enterprise incluye el acceso remoto a través de un portal de ODC online para un máximo de diez (10) desarrolladores (Contactos de Suscriptor). Los Contactos de Suscriptor tienen acceso ininterrumpido (24/7) a artículos de la biblioteca de conocimientos, activos y aceleradores de soluciones, y acceso ilimitado al envío de solicitudes en un diálogo de preguntas y respuestas con el líder de habilitación del cliente ODC y expertos en la materia, durante el periodo de suscripción. Los Contactos de Suscriptor pueden solicitar asistencia en relación con cualquier aspecto de BPM on Cloud, incluyendo arquitectura de la plataforma, implementación de la solución y metodología de entrega. El Contacto de Suscriptor puede contratar IBM ODC para obtener asistencia en los entregables de producto de trabajo acordados con puntos iniciales y finales finitos bajo un límite de 24 horas de suscripción al mes. Los entregables de producto de trabajo pueden incluir asistencia con ejemplos de patrones específicos o código de la solución listo para la producción. El director y/o los contactos del suscriptor también participarán en las llamadas de estado semanales con un líder de habilitación de cliente IBM ODC. Para obtener asistencia con los entregables del producto de trabajo, que puede ser de hasta 24 horas por mes de suscripción, IBM acepta proporcionar la asistencia en un acuerdo independiente por escrito con el Cliente.

1.3.3 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

El Servicio de Cloud ofrece una opción de compra para accesos de desarrollador adicionales al número de desarrolladores ODC Professional o Enterprise incluidos con estas ofertas.

1.3.4 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

Migration Services puede ayudar en la migración de una aplicación BPM desde un entorno BPM local a un entorno BPM en cloud. La evaluación de la migración incluye actividades como el análisis de la configuración del software y el hardware de sistemas existente, el análisis de la aplicación BPM existente incluyendo la compatibilidad de versiones, y la evaluación de las opciones de migración más beneficiosas. La planificación de la migración y la entrega incluyen actividades como ayudar a construir el plan de migración y ayudar en la entrega de la migración aprovechando la migración de artefactos y las herramientas de migración aplicación por aplicación. Esta suscripción incluye hasta 30 horas de actividad de migración y soporte de P+F sin límite por mes de suscripción. El trabajo se realizará de forma remota para esta suscripción (mediante el uso de herramientas como el uso compartido de pantalla). Para obtener asistencia con los entregables del producto de trabajo, que puede ser de hasta 30 horas por mes de suscripción en el trabajo no remoto necesario, IBM acepta proporcionar la asistencia en un acuerdo independiente por escrito con el Cliente.

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=1413347452462>

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 Usuario Autorizado es un usuario exclusivo a quien se ha concedido acceso a los Servicios de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) mediante cualquier método.
- Usuario Simultáneo es el número de usuarios que acceden simultáneamente al Servicio de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) en cualquier momento en particular. Una persona que accede simultáneamente al Servicio de Cloud varias veces se considera únicamente un único Usuario Simultáneo.
- Un Compromiso es un servicio profesional o de formación relacionado con los Servicios de Cloud.
- Un Gigabyte (GB) se define como 2 a la 30ª potencia bytes de datos tratados por, utilizados, almacenados o configurados en los Servicios de Cloud.
- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios 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:

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 para el uso del Servicio de Cloud y únicamente durante el plazo del Servicio de Cloud.

El Software de Habilitación que se incluye con el Servicio de Cloud es el siguiente:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

Acceso a la Herramienta Designer

El Cliente puede acceder al Software de Habilitación IBM Process Designer y/o IBM Integration Designer y descargarlo para desarrollar aplicaciones de proceso. El Software de Habilitación se ejecuta en un sistema de escritorio del Cliente y se conecta de forma remota al Servicio de Cloud.

Restricción de Usuarios de la Herramienta Designer

El Servicio de Cloud permite hasta a cinco (5) usuarios del Servicio de Cloud acceder y utilizar el Software de Habilitación IBM Process Designer y/o IBM Integration Designer.

5.2 Enlaces con Sitios web de Terceros u Otros Servicios

Si el Cliente o un Usuario del Servicio de Cloud transmite Contenido a una página web de un tercero u otro servicio enlazado con el Servicio de Cloud o accesible por éste, el Cliente y el Usuario del Servicio de Cloud permitirán a IBM habilitar la transmisión de Contenido; sin embargo, dicha interacción se llevará a cabo únicamente entre el Cliente y la página web o servicio del tercero. IBM no ofrece ninguna garantía ni manifestación sobre los servicios o sitios de terceros, y no se responsabilizará de ellos.

5.3 Benchmarking

El Cliente puede revelar los resultados de cualquier prueba comparativa del Servicio de Cloud o sus subcomponentes a terceros, siempre que el Cliente (a) revele públicamente toda la metodología utilizada en la prueba comparativa (como, por ejemplo, la configuración de hardware y software, el procedimiento de instalación y los archivos de configuración), (b) realice la prueba comparativa, ejecutando el Servicio de Cloud en el entorno operativo especificado y utilizando las más recientes actualizaciones, parches y fixes aplicables, disponibles para el Servicio de Cloud desde IBM o desde terceros que proporcionan productos de IBM (Terceros), y (c) siga todo el ajuste de rendimiento y las instrucciones de "mejores prácticas" disponibles en la documentación del Programa y en los sitios web de soporte de IBM para el Programa. Si el Licenciataria publica los resultados de cualquier evaluación comparativa realizada para el Servicio de Cloud, con independencia de que se indique lo contrario en cualquier acuerdo entre el Cliente e IBM o con Terceros, IBM y los Terceros tendrán derecho a publicar los resultados de la evaluación comparativa en relación con los productos del Cliente, siempre que IBM o los Terceros cumplan con los requisitos de (a), (b) y (c) anteriores en las pruebas de los productos del Cliente.

5.4 Aceleradores y Materiales de Ejemplo

El Servicio de Cloud puede incluir algunos componentes en formato de código fuente (Componentes Originales) u otros materiales que pueden identificarse como "Materiales de Ejemplo". El Cliente puede copiar y modificar los Componentes Originales y los Materiales de Ejemplo únicamente para uso interno, siempre que el Cliente no modifique ni suprima ningún tipo de información ni aviso de copyright incluido en los Componentes Originales o los Materiales de Ejemplo. IBM proporciona los Componentes Originales y Materiales de Ejemplo sin tener obligación alguna de prestar soporte y lo proporciona "TAL

CUAL", SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, INCLUIDA CUALQUIER GARANTÍA DE TITULARIDAD, NO INFRACCIÓN O NO INTERFERENCIA, Y TODAS LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UN OBJETIVO CONCRETO.