

Descripción del Servicio

IBM Business Automation Workflow 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

IBM Business Automation Workflow on Cloud es una solución de software como servicio que integra las capacidades de los procesos de negocio y la gestión de casos en una única oferta de flujo de trabajo en cloud. Unifica información, proceso y usuarios para proporcionar una vista integral del trabajo. Además de la gestión de procesos, el flujo de trabajo utiliza analítica avanzada, reglas de negocio y colaboración para generar resultados empresariales más satisfactorios y optimizados.

Las prestaciones de Servicio de Cloud siguientes incluyen:

- a. Inicio de sesión único de SAML: Admite delegación de autenticación de usuario al Proveedor de Identidades del Cliente a través de SAML.
- b. Gestión de Usuarios y Grupos: Proporciona API REST para que los Clientes gestionen a los usuarios y grupos que tienen acceso al Servicio de Cloud.
- c. 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.
- d. Red Privada Virtual (VPN): proporciona un software único opcional basado en una conexión de VPN 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.
- e. 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.
- 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.

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

1.1.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Express

Esta configuración se basa en la compra de Usuarios Express. Además de las características generales descritas anteriormente, esta configuración incluye las siguientes prestaciones específicas:

- Entorno Operativo: proporciona una única instancia con un desarrollo dedicado y un entorno de ejecución de flujo de trabajo con las características siguientes:

- Entorno de desarrollo: Un entorno virtual sin alta disponibilidad para su uso no productivo. La capacidad del entorno se basa en el número de Usuarios Express que se ha adquirido para la instancia de Servicio de Cloud.
- Entorno de ejecución de flujo de trabajo: Un entorno virtual sin alta disponibilidad. La capacidad del entorno se basa en el número de Usuarios Express que se ha adquirido para la instancia de Servicio de Cloud.
- Recuperación Tras Desastre: El Servicio de Cloud realiza una copia de seguridad diaria que puede utilizarse para la recuperación 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.
- Almacenamientos de Objetos: El Cliente está limitado a un almacenamiento de objetos.

1.1.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Enterprise

Esta configuración se basa en la compra de Usuarios Enterprise. Además de las características generales descritas anteriormente, esta configuración incluye las siguientes prestaciones específicas:

- Entorno Operativo: proporciona una única instancia con un entorno de ejecución dedicado de desarrollo, prueba y flujo de trabajo con las características siguientes:
 - Entorno de desarrollo: Un entorno virtual sin alta disponibilidad para su uso no productivo. La capacidad del entorno se basa en el número de Usuarios Enterprise que se ha adquirido para la instancia de Servicio de Cloud.
 - Entorno de prueba: Un entorno virtual sin alta disponibilidad para su uso no productivo. La capacidad del entorno se basa en el número de Usuarios Enterprise que se ha adquirido para la instancia de Servicio de Cloud.
 - Entorno de ejecución de flujo de trabajo: Un entorno virtual productivo de alta disponibilidad. La capacidad del entorno se basa en el número de Usuarios Enterprise que se ha adquirido para la instancia de Servicio de Cloud.
- Recuperación Tras Desastre: El Servicio de Cloud utiliza una combinación de copias de seguridad y réplica de datos de los datos de configuración y producción a una ubicación de centro de datos distinta en la misma región global que puede utilizarse para la recuperación del Servicio de Cloud.
- Almacenamientos de Objetos: Se admiten varios almacenamientos de objetos. Es posible que sea necesario adquirir memoria adicional si se aprovechan varios almacenes de objetos en el Servicio de Cloud.

1.2 Servicios Opcionales

1.2.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Non-production 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 prueba no proporciona alta disponibilidad. La capacidad para este entorno se basa en el número de Usuarios No Productivos adquiridos. Esta función solo está disponible para la configuración Enterprise.

1.2.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Production 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. Cada entorno Productivo adicional proporciona alta disponibilidad. La capacidad para este entorno se basa en el número de Usuarios Productivos adquiridos. Esta función solo está disponible para la configuración Enterprise.

1.2.3 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Storage

El Servicio de Cloud proporciona una opción de compra de almacenamiento adicional para los casos en que los requisitos superan la capacidad proporcionada para el número de usuarios adquiridos. La cantidad de almacenamiento (incrementos de 1 TB) se puede aplicar a un único entorno o en varios entornos en la instancia del Servicio de Cloud. Esta función está disponible para la configuración Express o Enterprise.

1.2.4 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Cloud Object Storage

El Servicio de Cloud ofrece una opción de compra para el Almacenamiento de Objetos en Cloud. El Almacenamiento de Objetos en Cloud supone una alternativa rentable para los datos que requieren un acceso menos frecuente. Esta opción está pensada para complementar, que no sustituir, a la opción

estándar de almacenamiento indicada para el almacenamiento de datos más común y de mayor acceso. El Almacenamiento de Objetos en Cloud se puede adquirir en incrementos de un TB. Esta función está disponible para la configuración Express o Enterprise.

1.2.5 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Memory

El Servicio de Cloud proporciona una opción de compra de memoria adicional para los casos en que los requisitos de memoria de la solución superan la capacidad informática proporcionada para el número de usuarios adquirido. Por ejemplo, el despliegue de varias aplicaciones, el tratamiento de documentos grandes o el aumento del número de almacenamientos de objetos puede requerir más memoria. La cantidad de memoria (incrementos de 16 GB por máquina virtual) se puede aplicar a un único entorno o en varios entornos (en incrementos de 16 GB por máquina virtual) en la instancia del Servicio de Cloud.

1.2.6 IBM Business Automation Workflow on Cloud VPN

El Servicio de Cloud ofrece una opción de compra de una conexión VPN basada en software para una comunicación de entrada segura y cifrada al Servicio de Cloud. La información sobre la VPN se facilitará bajo solicitud por escrito a través del ticket de soporte. Esta función está disponible para la configuración Express o Enterprise.

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 a los datos personales contenidos en el Contenido, siempre y cuando: i) se cumpla el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (EU/2016/679) (GDPR); o ii) se aplique otra legislación sobre protección de datos identificada en <http://ibm.com/dpa/dpl>.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=7E0882307DF011E89D57EFEED3CB8BE9>

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente contrato 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:

- 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 Terabyte es 2 a la 40ª potencia bytes procesados, utilizados, almacenados o configurados en el Servicio de Cloud.
- Un Gigabyte son 2 a la 30ª potencia bytes de datos tratados por, analizados, utilizados, almacenados o configurados en los Servicios de Cloud.
- Una Conexión es un enlace o asociación de una base de datos, aplicación, servidor o cualquier otro tipo de dispositivo disponible en el Servicio de Cloud.

5. Términos Adicionales

Para los Contratos de Servicio de Cloud (o contratos 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 software de habilitación se proporciona al Cliente bajo las condiciones siguientes:

Software de Habilitación	Condiciones de Licencia Aplicables (si existen)
IBM Process Designer	<p>El Cliente puede acceder al Software de Habilitación IBM Process 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. El uso de IBM Process Designer se limita al número de usuarios que tienen acceso al entorno de desarrollo.</p> <p>https://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/2405D4B3CAF1F85D852582C100738768?OpenDocument</p>
IBM Integration Designer	<p>El Cliente puede acceder al Software de Habilitación 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. IBM Integration Designer sólo está disponible para la configuración Enterprise. El Servicio de Cloud permite hasta a cinco (5) usuarios del Servicio de Cloud acceder y utilizar el Software de Habilitación IBM Integration Designer. Se puede comprar acceso de usuario adicional con un derecho de titularidad de IBM Integration Designer.</p> <p>https://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/114275E9B45C8CC485258304007F34E7?OpenDocument</p>

5.2 Acceso de Usuarios Externos

El Cliente puede optar por dar a los usuarios externos acceso al Servicio de Cloud. El Cliente es el único responsable ante estos usuarios externos, incluyendo a título enunciativo y no limitativo a) cualesquiera reclamaciones realizadas por los usuarios externos relacionados con el Servicio de Cloud o b) cualquier uso indebido del Servicio de Cloud por parte de estos usuarios externos.

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 Cliente 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.