

IBM Business Process Manager on Cloud

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la empresa, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

1. Servicio de 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.
- 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 un software único opcional basado en una conexión de VPN para obtener una comunicación 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. Esta solicitud debe enviarse a SupportBPMonCloud@us.ibm.com.
- 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 almacenada en una ubicación de centro de datos distinta.
- f. Monitorización y Recuperación Automática: monitoriza la disponibilidad del Servicio de Cloud y ejecuta una recuperación si no responde o no es accesible.
- g. 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 Características 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 Storage 1 Gigabyte

El Servicio de Cloud ofrece una opción de compra de almacenamiento adicional para la BD interna BPM y almacenamiento de documentos adjuntos.

1.2.3 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.

1.2.4 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Professional Engagement

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. Algunos ejemplos incluyen una revisión de código de los artefactos de implementación de soluciones, revisión de los artefactos que no son de solución (como la documentación), asistencia con preguntas específicas de la tecnología o solución, recomendaciones sobre prácticas recomendadas, asistencia con cuestiones de implementación que no reciben soporte a través de los canales habituales de soporte del producto, revisión de la arquitectura del sistema y de las previsiones de dimensionamiento, recomendaciones y sugerencias para mejoras y migraciones y actualizaciones correctas cuando estén disponibles nuevas versiones, o asesoría en la asistencia para la resolución de problemas de configuración e instalación descubiertos tras la instalación.

1.2.5 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Enterprise Engagement

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. 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.

Algunos ejemplos incluyen una revisión de código de los artefactos de implementación de soluciones, revisión de los artefactos que no son de solución (como la documentación), asistencia con preguntas específicas de la tecnología o solución, recomendaciones sobre prácticas recomendadas, asistencia con cuestiones de implementación que no reciben soporte a través de los canales habituales de soporte del producto, revisión de la arquitectura del sistema y de las previsiones de dimensionamiento, recomendaciones y sugerencias para mejoras y migraciones y actualizaciones correctas cuando estén disponibles nuevas versiones, o asesoría en la asistencia para la resolución de problemas de configuración e instalación descubiertos tras la instalación.

El 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.

1.2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Additional Developer Engagement

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.

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para SaaS IBM que están disponibles en <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> y los términos adicionales que se proporcionan en este apartado. Cualquier cambio en los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del Servicio de Cloud.

3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

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

3.1 Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de un evento que ha afectado la disponibilidad del Servicio de Cloud. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y resolución 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 Servicio de Cloud, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema de producción para el Servicio de Cloud 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 Servicio de Cloud 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 incidentes de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no puede ser superior a una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud 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)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente al 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: 60 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días - 60 minutos de Tiempo de Inactividad = 43.140 minutos <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minutos en total	= 5% de Crédito de Disponibilidad para 99,86% de disponibilidad durante el Mes Contratado
--	---

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de correo electrónico y un sistema de notificación de problemas online. Más información sobre las horas de disponibilidad, direcciones de correo electrónico, sistemas de informes de problemas en línea, así como otros procesos y vehículos de comunicación de soporte técnico, todo ello se describe en la documentación del Servicio de Cloud y el manual IBM Software Support Handbook. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta Durante las Horas de Soporte	Cobertura de Tiempo de Respuesta
1	Impacto de negocio crítico / caída del servicio: La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno de producción e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	En el plazo de dos horas	24x7
2	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica de negocio del servicio o una función del servicio está muy restringido o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborales	L-V horas laborales
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función no se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborales	L-V horas laborales
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborales

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- a. **Usuario Autorizado:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso al Servicio de Cloud de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso al Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en un Documento Transaccional o POE del Cliente.
- b. **Usuario Concurrente:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Usuario Concurrente es una persona que accede al Servicio de Cloud en cualquier momento específico. Independientemente de si accede simultáneamente al Servicio de Cloud varias veces, cada persona se considera únicamente un único Usuario Simultáneo. El Cliente deberá obtener derechos de titularidad para el número máximo de Usuarios Simultáneos que accedan al Servicio de Cloud de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- c. **Gigabyte:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Gigabyte se define como 2 a la 30.ª potencia bytes de datos (1.073.741.824 bytes). Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Gigabytes procesados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional o POE del Cliente.
- d. **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 el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Contrato.

5.2 Cargos de Configuración

Se aplica un cargo único de configuración inicial con la tarifa y las condiciones de facturación que se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplicará un cargo de configuración único a cada instancia de Servicio de Cloud solicitada, con la tarifa y el plazo de facturación especificados en el Documento Transaccional.

5.3 Cargo Mensual Parcial

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

5.4 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del Servicio de Cloud durante el período de medida supera el derecho de titularidad especificado en el Documento de Titularidad (POE), se facturará al Cliente por el uso en exceso según se establece en el Documento Transaccional.

6. Opciones de Vigencia y Renovación

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

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

7. Software de Habilitación

Este Servicio de Cloud incluye el software de habilitación, que debe utilizarse únicamente junto con el uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente, 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 de diseñador: 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 de diseñador: el Servicio de Cloud permite hasta a cinco (5) Usuarios de Servicio de Cloud acceder y utilizar el Software de Habilitación IBM Process Designer y/o IBM Integration Designer.

8. Enlaces con Sitios web de Terceros u Otros Servicios

Si el Cliente o un Usuario de Servicio de Cloud transmite Contenido a un sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con el Servicio de Cloud o puesto a disposición 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 el sitio 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.

9. 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.

10. 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.