

## Descripción del Servicio

---

### IBM Business Process Management on Cloud

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por "Cliente" entendemos la parte contratante, 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 con las características siguientes:
  - 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.
  - 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.
  - 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 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 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.

## **1.1 Dispositivos Opcionales**

### **1.1.1 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.

### **1.1.2 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.

### **1.1.3 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.

### **1.1.4 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. 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.

### **1.1.5 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 16GB) se puede aplicar a un único entorno o dividirla en varios entornos en la instancia del Servicio de Cloud.

### **1.1.6 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.

### **1.1.7 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.

### 1.1.8 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.

### 1.1.9 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. Contenido y Protección de Datos

La Ficha de Características de Protección y Tratamiento de Datos (Ficha de Datos) proporciona información específica del Servicio de Cloud sobre el tipo de Contenido habilitado para ser tratado, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. Cualquier detalle o aclaración y condición, incluidas las responsabilidades del Cliente, sobre el uso del Servicio de Cloud y las características de protección de datos, en caso de que existan, se establecen en este apartado. Puede haber más de una Ficha de Datos aplicable al uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente en función de las opciones que haya seleccionado el Cliente. Es posible que la Ficha de Datos esté disponible solo en inglés y que no esté disponible en el idioma local. Sin perjuicio de cual sea la práctica habitual, las partes acuerdan que entienden el inglés y que es un idioma adecuado con respecto a la adquisición y el uso de los Servicios de Cloud. Las siguientes Fichas de Datos se aplican al Servicio de Cloud y a sus opciones disponibles.

El Cliente reconoce que i) IBM puede, a su sola discreción, modificar ocasionalmente las Fichas de Datos y ii) tales modificaciones sustituirán a las versiones anteriores. El propósito de cualquier modificación de Fichas de Datos será i) mejorar o aclarar los compromisos existentes, ii) ajustarse a los estándares en vigor y a las leyes aplicables, o iii) proporcionar compromisos adicionales. Ninguna modificación de las Fichas de Datos degradará significativamente la seguridad de un Servicio de Cloud.

Enlaces a Las Fichas de Datos aplicables:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413347452462>

El Cliente es responsable de tomar las medidas necesarias para solicitar, habilitar o usar las funciones de protección de datos disponibles para un Servicio de Cloud y asume la responsabilidad derivada del uso de los Servicios de Cloud si no lleva a cabo tales acciones, incluido el cumplimiento de cualquier requisito de protección de datos u otros requisitos legales relacionados con el Contenido.

El Anexo de Tratamiento de Datos de IBM que se encuentra en <http://ibm.com/dpa> (DPA) y los Suplementos del DPA se aplican y se hace referencia a ellos como parte del Contrato, si el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) se aplica a los datos personales incluidos en el Contenido. Las Fichas de Datos aplicables para este Servicio de Cloud servirán como Suplemento del DPA.

## 3. Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente contrato 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 productivos.

### 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 que existe un impacto empresarial crítico y el Servicio de Cloud no está disponible. 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 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 período durante el cual el procesamiento en el sistema productivo 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 programado 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 incidencias 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 superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

En el caso de Servicios de Cloud empaquetados (ofertas de Servicios de Cloud individuales empaquetados y vendidos conjuntamente como una sola oferta por un precio combinado único), la compensación se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio de Cloud empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada Servicio de Cloud individual. El Cliente sólo puede enviar reclamaciones relacionadas con un Servicio de Cloud individual de un paquete en un momento determinado.

### 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)
Menos del 99,93%	5%
Menos del 99,5%	10%
Menos del 99%	50%
Menos del 95%	75%
Menos del 90%	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.

## 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. El manual de SaaS de IBM, disponible en la dirección [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html), proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

## **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:

- 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.
- Contrato es una unidad de medida con la que se pueden obtener 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.
- Instancia es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- Usuario Simultáneo 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.
- 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.

### **5.2 Cargos de Configuración**

Se facturará un cargo único de configuración, bajo la tarifa establecida en el Documento Transaccional, para cada servicio de configuración solicitado.

- Cada instancia del Servicio de Cloud solicitada, con la tarifa y las condiciones de facturación que se especifican en el Documento Transaccional.
- Cada Entorno de Prueba adicional solicitado, con la tarifa y las condiciones de facturación que se especifican en el Documento Transaccional.
- Cada de Entorno de Ejecución de Procesos adicional solicitado, con la tarifa y las condiciones de facturación que se especifican en el Documento Transaccional.

### **5.3 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 un cargo por el uso en exceso bajo la tarifa especificada en el Documento Transaccional, el mes siguiente a la sucesión del uso en exceso.

### **5.4 Frecuencia de Facturación**

En función de la frecuencia de facturación seleccionada, IBM facturará al Cliente los cargos adeudados al comienzo del período de frecuencia de facturación, excepto por los tipos de cargo de exceso y uso, que se facturarán a plazo vencido.

## 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 mensualmente, 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. Términos Adicionales

### 7.1 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor a los Servicios de Cloud en un comunicado de marketing o publicitario.

El Cliente no podrá utilizar los Servicios de Cloud, solos o en combinación con otros servicios o productos, como soporte a ninguna de las siguientes actividades de alto riesgo: diseño, construcción, control o mantenimiento de instalaciones nucleares, sistemas de tránsito masivo, sistemas de control de tráfico aéreo, sistemas de control de automoción, sistemas de armas, navegación de aviones o comunicaciones, ni ninguna otra actividad en la que un error del Servicio de Cloud pudiera dar lugar a una amenaza material de muerte o daños personales graves.

### 7.2 Software de Habilitación

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 asociado con 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.

### 7.3 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.

### 7.4 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.

## **7.5 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.