

Descripción del Servicio

IBM Business Process Manager - Derecho de Titularidad Híbrido

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.

El Cliente debe adquirir una cantidad de Usuarios Concurrentes o Autorizados para obtener acceso a las características siguientes:

- Una única instancia del Servicio de Cloud incluye un entorno dedicado de ejecución de desarrollo, pruebas y procesos 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 base de datos 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.
- Entornos cuando se utiliza en la ubicación elegida por el Cliente:
 - **Entorno de Desarrollo:** con derecho de titularidad a un entorno de Process Center Advanced para dar soporte solo a la cantidad de autores de herramientas de diseñador por defecto más los autores adicionales adquiridos.
 - **Entorno de Prueba:** con derecho de titularidad a un entorno de Process Server Advanced No Productivo para dar soporte solo a la cantidad de Usuarios Autorizados o Usuarios Concurrentes adquiridos.
 - **Entorno de Ejecución de Procesos:** con derecho de titularidad a un entorno de Process Server Advanced de alta disponibilidad para dar soporte a la cantidad de Usuarios Autorizados o Usuarios Concurrentes adquiridos.
- Características Basadas en Cloud:
 - **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.
 - **Red Privada Virtual (VPN):** proporciona una única conexión VPN opcional basada en software 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.
 - **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.
 - **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.

- **Monitorización y Recuperación Automática:** monitoriza la disponibilidad del Servicio de Cloud y ejecuta una recuperación si no responde o no es accesible.
- **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.
- **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 escrita a IBM en el plazo de 30 días en caso de existir algún problema a través de un ticket de soporte.

1.2 Servicios Opcionales

1.2.1 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author

El Servicio de Cloud proporciona una opción de compra para que usuarios del Servicio de Cloud adicionales puedan acceder a los entornos de Desarrollo, el software de habilitación IBM Process Designer y/o el software de habilitación IBM Integration Designer. Se permite a los autores adicionales acceder solo a los entornos de desarrollo en cloud o configurados en la ubicación elegida por el Cliente.

1.2.2 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement 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.

El derecho de titularidad al Entorno de Prueba proporciona al Cliente un entorno de prueba adicional, además del que se incluye en el cloud gestionado. Los usuarios del Entorno de Prueba solo tienen permiso para acceder a este entorno de prueba adicional, ya sea a través del cloud o instalado como un entorno no productivo configurado en la ubicación elegida por el Cliente.

1.2.3 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement 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.

El derecho de titularidad al Entorno de Ejecución proporciona al Cliente un entorno de ejecución adicional, además del que se incluye en el cloud gestionado. Los usuarios del Entorno de Ejecución de Procesos adquiridos solo tienen permiso para acceder al entorno de ejecución adicional, ya sea a través del cloud o configurado en la ubicación elegida por 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=AAC9BB40193411E6B9DB71A15D06730A>

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 durante un mes contratado	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
99,93%	5%
99,0%	25%
95,0%	50%

* 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.
- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios de Cloud.
- 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.

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 Verificación

El Cliente: i) mantendrá y facilitará, cuando se le solicite, registros, y resultados generados por las herramientas del sistema, en la medida que sea razonablemente necesario para que IBM y su auditor independiente puedan verificar el cumplimiento por parte del Cliente del presente Contrato, y ii) pedirá, a la mayor brevedad, cualesquiera derechos de titularidad requeridos y pagará los cargos adicionales a los precios de IBM en vigor en ese momento y por cualquier otra responsabilidad o cargo que se determinase como resultado de dicha verificación, tal como IBM especifica en la factura. Estas obligaciones en relación con la verificación permanecerán en vigor durante la vigencia del Servicio de Cloud y los dos años siguientes.

5.2 Software de Habilitación

El Servicio de Cloud contiene el Software de Habilitación 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.

5.3 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.

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 de Origen y los Materiales de Ejemplo sin obligación de soporte y **"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 comerciabilidad e idoneidad para un objetivo concreto.**