

Descrição do IBM Cloud Service

IBM Workload Automation (SaaS)

A seguir está a Descrição do Serviço para o seu Pedido:

1. Descrição do Cloud Service

A Seção 1.1 abaixo é a oferta de base que o Cliente deve pedir para usar o Cloud Service; a Seção 1.2 descreve um serviço opcional que o Cliente pode pedir. As ofertas solicitadas estão especificadas no Documento do Pedido. Para o propósito deste Cloud Service, o Documento do Pedido consistirá na Cotação que a IBM apresenta ao Cliente e à Certificado de Titularidade (PoE) que o Cliente receberá da IBM confirmando que os Serviços de Nuvem foram fornecidos, indicando as datas de início e término para o prazo do Cloud Service.

1.1 IBM Workload Automation (SaaS)

O IBM Workload Automation (SaaS) é uma solução de gerenciamento de serviço que permite que os clientes modelem os processos de negócios uma única vez a um nível de detalhe que permite definir fluxos de trabalho com automação para permitir sua execução de maneira não assistida e, assim, executar esses fluxos de trabalho sempre que necessário. A necessidade reduzida de intervenção humana permite execução eficiente e governança de alto nível sobre grandes quantidades de processos executados. Os elementos individuais de execução do processo são chamados de tarefas. Eles descrevem uma atividade executada em um sistema ou em um aplicativo. O IBM Workload Automation (SaaS) pode:

- a. combinar tarefas em fluxos e anexar condições em qualquer ponto do fluxo;
- b. automatizar a execução de tarefas no momento especificado; e
- c. apresentar tarefas e fluxos em visualizações resumidas em que possam ser monitorados e manipulados.

1.2 IBM Workload Automation (SaaS) Step up for existing Customers

IBM Workload Automation (SaaS) Step up for existing Customers é uma maneira opcional de comprar o Cloud Service para os Clientes que obtiveram anteriormente as licenças e a Subscrição e Suporte para o programa IBM Workload Automation da IBM ou de terceiros autorizados pela IBM.

2. Descrição de Segurança

A IBM implementa e mantém as práticas e os procedimentos descritos nesta seção.

2.1 Políticas de Segurança

A IBM mantém políticas de privacidade e segurança que são comunicadas aos funcionários IBM. A IBM exige o treinamento em educação de privacidade e segurança de indivíduos no mundo todo que suportam os datacenters IBM e mantém uma equipe de segurança focada exclusivamente em segurança de informações. As políticas e as normas de segurança da IBM são revisadas e reavaliadas anualmente. Os incidentes de segurança da IBM são manipulados de acordo com um procedimento abrangente de resposta a incidente.

2.2 Controle de Acesso

O acesso aos dados de cliente somente é permitido para representantes autorizados do suporte IBM de acordo com os princípios de segregação de deveres. A equipe de suporte IBM usa uma autenticação de dois fatores para um host de gerenciamento de "gateway" intermediário. Todas as conexões são canais criptografados ao acessar dados de cliente. Todo o acesso a dados de cliente e toda a transferência de dados para dentro e para fora do ambiente de hosting são registrados.

2.3 Integridade e Disponibilidade de Serviço

As modificações nos recursos do sistema operacional e nos softwares de aplicativos são controladas pelo processo de gerenciamento de mudança da IBM. As mudanças nas regras de firewall também são governadas pelo processo de gerenciamento de mudança e são revisadas separadamente pela equipe de segurança IBM antes da implementação. A IBM monitora os recursos do datacenter 24 horas, 7 dias

por semana. A varredura de vulnerabilidade interna e externa é conduzida regularmente por administradores autorizados e fornecedores terceiros para ajudar a detectar e resolver exposições potenciais de segurança do sistema. Sistemas de detecção de malware (antivírus, detecção de intrusão, varredura de vulnerabilidade e prevenção de intrusão) são ativados em todos os datacenters da IBM. Os serviços de datacenter da IBM suportam uma variedade de protocolos de entrega de informações para a transmissão de dados sobre redes públicas. Exemplos incluem HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME e VPN de site a site. Os dados de backup destinados a armazenamento externo são criptografados antes do transporte.

2.4 Criação de Log de Atividade

A IBM mantém logs de sua atividade para sistemas, aplicativos, repositórios de dados, middleware e dispositivos de infraestrutura de rede aptos e configurados para atividade de criação de log. Para minimizar a possibilidade de violação e para permitir análise central, alerta e relatório, a criação de log de atividade é executada em tempo real para os repositórios de criação de log. Os dados são assinados para evitar violação. Os logs são analisados em tempo real e por meio de relatórios de análise periódicos para procurar comportamento anormal. A equipe de operações é alertada sobre as anomalias e entra em contato com um especialista em segurança on-call 24x7, quando necessário.

2.5 Segurança Física

A IBM mantém normas de segurança física criadas para restringir o acesso físico desautorizado aos recursos do datacenter. Existem somente pontos de acesso limitado nos datacenters IBM, que são controlados pela autenticação de dois fatores e monitorados por câmeras de inspeção. O acesso somente é permitido para a equipe autorizada que possui acesso aprovado. A equipe de operações verifica a aprovação e emite um badge de acesso que concede o acesso necessário. Os funcionários que recebem esse badge devem desconsiderar outros badges de acesso e somente podem possuir o badge de acesso do datacenter durante o período da atividade. O uso de badges é registrado. Os visitantes não IBM são registrados ao entrar nas instalações e são acompanhados durante a permanência nas instalações. Áreas de entrega, docas de carregamento e outro pontos em que pessoas desautorizadas possam entrar nas instalações são controladas e isoladas.

2.6 Conformidade

A IBM revisa as atividades relacionadas à segurança e privacidade quanto à conformidade com as necessidades de negócios da IBM. Avaliações e auditorias são conduzidas regularmente pela IBM para confirmar a conformidade com suas políticas de segurança da informação. O treinamento de educação e reconhecimento de segurança de mão de obra é concluído pelos funcionários da IBM e os funcionários de fornecedores anualmente. A equipe é lembrada dos objetivos de sua tarefa e de sua responsabilidade em atender suas obrigações éticas de conduta de negócios, confidencialidade e segurança da IBM anualmente.

3. Compromisso de Nível de Serviço

A IBM fornecerá o seguinte compromisso de nível de serviço ("SLA") para o Serviço de Nuvem, depois que a IBM disponibilizar o Serviço de Nuvem ao Cliente.

3.1 Definições

Contato Autorizado – significa o indivíduo especificado pelo Cliente para a IBM com autorização para enviar Reclamações sob este SLA.

Crédito de Disponibilidade – significa a solução que a IBM fornecerá para uma Reclamação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado na forma de um crédito ou desconto em uma fatura futura de encargos de subscrição para o Serviço.

Reclamação – significa uma reclamação enviada pelo Contato Autorizado do Cliente à IBM, conforme este SLA, de que o Nível de Serviço não foi atendido durante o Mês Contratado.

Mês Contratado – significa cada mês inteiro durante o prazo do Serviço medido a partir de 12h do horário do Leste dos EUA no primeiro dia do mês até às 23h59 do horário do Leste dos EUA no último dia do mês.

Cliente – significa uma entidade que assina o Serviço diretamente com a IBM, que possui autorização para usar o Serviço no momento do envio de uma Reclamação e que não possui inadimplência com relação a qualquer obrigação material, incluindo as obrigações de pagamento, sob este contrato com a IBM para o Serviço.

Tempo de Inatividade – significa um período de tempo durante o qual o processamento do sistema de produção para o Serviço é interrompido e todos os usuários ficam incapazes de usar todos os aspectos do Serviço para o qual possuem as permissões apropriadas. Como esclarecimento, não há "Tempo de Inatividade" se qualquer usuário puder usar qualquer aspecto do Serviço para o qual possui permissões apropriadas. O Tempo de Inatividade não inclui o período de tempo no qual o Serviço fica indisponível como resultado de:

- Tempo de Inatividade do Sistema Planejado;
- Força Maior;
- Problemas com aplicativos, integrações, equipamento ou dados do Cliente ou de terceiros;
- Atos ou omissões do cliente ou de terceiro (incluindo qualquer pessoa que obtenha acesso ao Serviço por meio de suas senhas ou equipamento);
- Falha ao aderir às configurações obrigatórias do sistema e plataformas suportadas para acessar o Serviço; ou
- A conformidade da IBM com qualquer design, especificação ou instrução fornecida pelo Cliente ou um terceiro em nome do Cliente.

Evento – significa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias reunidas, resultando em uma falha ao atender um Nível de Serviço.

Força Maior – significa atos de Deus, terrorismo, ação trabalhista, incêndio, enchente, terremoto, motim, guerra, atos governamentais, ordens ou restrições, vírus, ataques de recusa de serviço e outras condutas maliciosas, falhas de conectividade de rede e utilitário ou qualquer outra causa de indisponibilidade de Serviço que esteja fora do controle plausível da IBM.

Tempo de Inatividade do Sistema Planejado – significa uma indisponibilidade planejada do Serviço para o propósito de manutenção do serviço ou de atualizações do sistema, como, mas não se limitando a, quando uma liberação, correção ou hot fix é aplicada.

Nível de Serviço – significa o padrão apresentado abaixo pelo qual a IBM mede o nível de serviço que fornece neste LA.

Serviço – significa a instância de produção do IBM Workload Automation (SaaS) a qual este SLA se aplica, mostrada na primeira página desta Descrição do Serviço. Este SLA se aplica a cada Serviço individualmente e não em combinação.

3.2 Créditos de Disponibilidade

Para ser elegível ao envio de uma Reivindicação, o Cliente deve ter registrado um chamado de suporte para cada Evento na central de ajuda de suporte ao Cliente IBM para o Serviço aplicável, de acordo com o procedimento da IBM para relatar problemas de suporte de Severidade 1. O Cliente deve fornecer todas as informações detalhadas necessárias sobre o Evento, incluindo o horário em que foi impactado pela primeira vez pelo Evento e ajudar a IBM de forma sensata no diagnóstico e na resolução do Evento até o necessário para chamados de suporte de Severidade 1. Esse chamado deve ser registrado dentro de 24 (vinte e quatro) horas após o Cliente ficar ciente de que o Evento causou impacto no seu Serviço.

O Contato Autorizado deve enviar sua Reclamação para um Crédito de Disponibilidade em até 3 dias úteis após o término do Mês Contratado é objeto da Reclamação.

O Contato Autorizado deve fornecer à IBM todos os detalhes razoáveis com relação à Reivindicação, incluindo, mas não se limitando a, descrições detalhadas de todos os Eventos relevantes e do Nível de Serviço reclamado por não ter sido atingido.

A IBM irá medir internamente o tempo de inatividade combinado total durante cada Mês Contratado. Créditos de Disponibilidade serão baseados na duração do Tempo de Inatividade medido a partir do horário em que foi relatado o primeiro impacto até o fim do Tempo de Inatividade. Para cada Solicitação válida, a IBM irá aplicar o Crédito de Disponibilidade mais alto correspondente ao total combinado de disponibilidade durante cada Mês Contratado, baseado na tabela abaixo. A IBM não será responsabilizada por diversos Créditos de Disponibilidade para o mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.

Para Serviços de Pacote (pacotes de Serviços individuais e vendidos juntos por um preço combinado único), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no preço mensal combinado unicamente para os Serviços de Pacote em qualquer Mês Contratado, e não pela taxa de subscrição mensal para cada Serviço individual. O cliente só pode enviar solicitações relacionadas com um serviço individual de

um pacote configurável em um Mês Contratado e a IBM não se responsabilizará por Créditos de Disponibilidade referentes a mais de um serviço de um pacote configurável em um Mês Contratado.

O total de Créditos de Disponibilidade concedidos com relação a qualquer Mês Contratado não deverá, sob nenhuma circunstância, exceder a 10 por cento (10%) de um duodécimo (1/12^o) do encargo anual pago pelo Cliente para a IBM para o Serviço.

A IBM se utilizará de bom senso e discernimento para validar as Reclamações com base nas informações disponíveis nos registros da IBM, que prevalecerão no evento de um conflito com os dados nos seus registros.

OS CRÉDITOS DE DISPONIBILIDADE FORNECIDOS AO CLIENTE DE ACORDO COM ESTE SLA SÃO AS ÚNICAS E EXCLUSIVAS REPARAÇÕES COM RELAÇÃO A QUALQUER RECLAMAÇÃO.

3.3 Níveis de Serviço

Disponibilidade do Serviço durante um Mês Contratado

Disponibilidade durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objeto de uma Reclamação)
Menos de 99,8%	2%
Menos de 98,8%	5%
Menor que 95.0%	10%

A porcentagem de "Disponibilidade" é calculada como segue: (a) o número total de minutos em um Mês Contratado, menos (b) o número total de minutos de Tempo de Indisponibilidade em um Mês Contratado, dividido pelo (c) número total de minutos em um Mês Contratado, com a fração resultante expressa em porcentagem.

Exemplo: 432 minutos totais de Tempo de Inatividade durante o Mês Contratado

Total de 43,200 minutos em um Mês Contratado de 30 dias - 432 minutos de Tempo de Indisponibilidade = 42,768 minutos <hr/>	= 2% de Crédito de Disponibilidade para disponibilidade de 99,0% durante o Mês Contratado
Total de 43,200 minutos em um Mês Contratado de 30 dias	

3.4 Exclusões

Este SLA é disponibilizado apenas aos Clientes da IBM. Este SLA não se aplica ao seguinte:

- Serviços Beta e de teste.
- Sem instâncias de produção, incluindo mas não limitado ao teste, recuperação de desastre, treinamento, Q&A ou desenvolvimento.
- Reclamações feitas por usuários, convidados e participantes do Serviço de um Cliente IBM.
- Serviços, programas, software de ativação ou agentes em execução nos sistemas do cliente ou em sistemas fornecidos por terceiros.
- Se o Cliente violou qualquer obrigação material sob os Termos de Uso, a Política de Uso Aceitável ou o seu contrato do Serviço, incluindo sem limitação, a violação de quaisquer obrigações de pagamento.

4. Informações de Autorização, Faturamento, Prazo e Suporte

4.1 Métricas de Uso

As ofertas de Cloud Service são vendidas de acordo com a(s) métrica(s) a seguir:

- Tarefa é uma unidade de medida pela qual o Serviço de Nuvem pode ser obtido. Uma Tarefa é um objeto dentro do Serviço de Nuvem que não pode ser mais dividido e representa um processo de computação incluindo todos os seus subprocessos. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número total de Tarefas processadas ou gerenciadas pelo Serviço de Nuvem durante o período de medição especificado no Documento de Pedido do Cliente.

4.2 Encargos e Faturamento

4.2.1 Opções de Faturamento

A quantia a pagar para as ofertas de Cloud Service é especificada no Documento do Pedido da seguinte forma:

- a. Valor total de compromisso à vista
- b. Mensal (vencimento no mês seguinte após a prestação do serviço)
- c. Trimestral (à vista)
- d. Anual (à vista)

A opção de faturamento selecionada será válida durante o prazo especificado no Documento do Pedido. A quantia a pagar por ciclo de faturamento será baseada na taxa de subscrição mensal ou anual e no número de ciclos de faturamento em um ano, mais encargos excedentes.

4.2.2 Encargos Mensais Parciais

O encargo Mensal Parcial é uma taxa diária proporcional. Os Encargos Mensais Parciais são calculados com base nos dias restantes do mês parcial a partir da data em que o Cliente é notificado pela IBM de que o acesso à oferta de Serviço de Nuvem está disponível.

4.2.3 Excedentes

Caso o uso real do Cloud Service durante o período de medição exceda a autorização indicada na parte da PoE do Documento do Pedido, o Cliente será faturado pelo excedente, conforme indicado no Documento do Pedido.

4.3 Opções de Prazo e Renovação

4.3.1 Prazo

O prazo do Cloud Service será iniciado na data em que a IBM notificar o Cliente de que ele possui acesso às partes do Cloud Service descritas no Documento do Pedido. A parte da PoE do Documento do Pedido confirmará a data exata do início e do término do prazo, além de como ou se o prazo será renovado. O Cliente tem permissão de aumentar o nível de uso do Cloud Service durante o prazo, entrando em contato com a IBM ou com um Parceiro de Negócios IBM. A IBM incluirá essa mudança em um Documento do Pedido.

4.3.2 Opções de Renovação do Prazo dos Serviços de Nuvem

O Documento do Pedido indicará se o Cloud Service será renovado no final do prazo, designando o prazo como um dos seguintes:

a. Renovação Automática

Caso o Documento do Pedido indique que a renovação é automática, o Cliente poderá finalizar o prazo do Cloud Service a ser expirado por solicitação escrita, pelo menos noventa (90) dias antes da data de expiração do prazo apresentada no Documento do Pedido. Caso a IBM ou um Parceiro de Negócios IBM não receba esse aviso de rescisão até a data de expiração, o prazo a ser expirado será renovado automaticamente por um prazo de um ano ou pela mesma duração do prazo original indicado na parte da PoE do Documento do Pedido.

b. Faturamento Contínuo

Quando o Documento do Pedido indicar que o faturamento é contínuo, o Cliente continuará com acesso ao Cloud Service e será faturado pelo uso do Cloud Service com base em faturamento contínuo. Para descontinuar o uso do Cloud Service e interromper o processo de faturamento contínuo, o Cliente deverá fornecer à IBM ou a um Parceiro de Negócios IBM um aviso por escrito com noventa (90) dias de antecedência solicitando o cancelamento do Cloud Service. Após o cancelamento do acesso, todos os encargos de acesso pendentes até o mês em que o cancelamento entrar em vigor serão faturados para o Cliente.

c. Renovação Necessária

Quando o Documento do Pedido indicar que o tipo de renovação é "finalizar", o Cloud Service será finalizado no final do prazo e o acesso do Cliente ao Cloud Service será removido. Para continuar a usar o Cloud Service após a data de encerramento, o Cliente deverá fazer um pedido ao representante de vendas IBM ou ao Parceiro de Negócios IBM para comprar um novo prazo de subscrição.

4.4 Suporte Técnico

O suporte técnico para o Cloud Service está disponível durante o período de subscrição.

Os horários de operação do Suporte por Telefone e Email e do Portal de Suporte do SaaS são os seguintes:

Das 8h às 20h no fuso horário do Leste dos EUA Padrão, de segunda-feira a sexta-feira (excluindo feriados)

Canal de contato de suporte: 1-855-221-1166 nos EUA.

Email: support@ibmserviceengage.com

Suporte para Outros Horários e Inatividade do Sistema:

O Suporte para Outros Horários e Inatividade do Sistema somente está disponível para problemas de Severidade 1 durante dias úteis, finais de semana e feriados.

Severidade	Definição de Severidade	Objetivos de Tempo de Resposta	Cobertura do Tempo de Resposta
1	Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço: Funcionalidades críticas para os negócios ficam inoperáveis ou ocorre falha na interface crítica. Geralmente, se aplica a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acessar serviços que resulta em um impacto crítico nas operações. Essa condição requer uma solução imediata.	Dentro de 1 hora	24x7
2	Impacto de negócios significativo: O uso de um recurso de negócios de serviço ou de uma função de serviço fica gravemente restringido ou o Cliente corre o risco de perder seus prazos finais.	Dentro de 2 horas em horário comercial	Horário comercial de Seg. a Sex.
3	Impacto de negócios menor: Indica que o serviço ou a funcionalidade está utilizável e não há um impacto crítico nas operações.	Dentro de 4 horas em horário comercial	Horário comercial de Seg. a Sex.
4	Impacto de negócios mínimo: Uma solicitação de consulta ou não técnica	Dentro de 1 hora em horário comercial	Horário comercial de Seg. a Sex.

5. Safe Harbor

A IBM ainda não determinou a conformidade deste Serviço de Nuvem com o US-EU and US-Swiss Safe Harbor Frameworks.

6. Código de Ativação

A ativação do Software é qualquer Programa e os materiais associados fornecidos ao Cliente pela IBM ou a um terceiro como parte do Serviço de Nuvem para facilitar o acesso e o uso do Serviço de Nuvem. Essa oferta de Serviço de Nuvem inclui o seguinte Software de Ativação fornecido pela IBM: IBM Workload Automation Dynamic Agent. Caso o Cliente faça downloads ou instale qualquer Software de Ativação, o Cliente concorda em não usar esse Software de Ativação para quaisquer propósitos que não sejam facilitar o permitir o acesso do Cliente e o uso do Serviço de Nuvem.

7. Informações Adicionais

7.1 Limitação de Step up

A oferta Workload Automation (SaaS) Step-up for existing Customers ("Step-up SaaS") requer que o Cliente tenha adquirido anteriormente as autorizações de licença apropriadas para o programa IBM associado. O programa IBM associado para esse Step-up SaaS é o IBM Workload Automation. As autorizações do Cliente para o Step-up SaaS não podem exceder as autorizações para o programa IBM associado.

Ao adquirir o Step-up SaaS, o Cliente não poderá usar as mesmas autorizações de licença do programa IBM associado instaladas dentro de seu ambiente como se fossem as autorizações do Step-up SaaS. Por exemplo, se o Cliente tiver 2000 autorizações de Tarefa para o programa IBM associado e escolher comprar 1000 autorizações de Tarefa do Step-up SaaS, as 1000 Tarefas do Step-up SaaS poderão acessar apenas o ambiente do IBM SaaS e não poderão mais utilizar o software instalado no local. O

Cliente então terá 1000 autorizações de Tarefa disponíveis para uso continuado com seu ambiente no local.

O Step-up SaaS não inclui Subscrição e Suporte para o programa IBM associado. O Cliente declara que adquiriu (1) as autorizações de licença e (2) a Subscrição e Suporte aplicáveis para o programa IBM associado. Durante o Período de Subscrição do Step-up SaaS, deve-se manter a Subscrição e Suporte atuais para as autorizações do programa IBM usadas em conjunto com as autorizações do Step-up SaaS. No caso de a licença para usar o programa IBM associado ou a Subscrição e Suporte para o programa IBM associado for finalizada, o direito de usar o Step-Up SaaS finalizará.

7.2 Links para Websites de Terceiros ou Outros Serviços

Caso o Cliente ou um Usuário do Serviço de Nuvem transmita Conteúdo para um website de terceiro ou outro serviço que esteja vinculado ao Serviço de Nuvem ou seja possibilitado por ele, o Cliente e o Usuário IBM fornecerão à IBM o consentimento para ativar esse tipo de transmissão de Conteúdo, mas essa interação será exclusivamente entre o Cliente e o website ou serviço de terceiros. A IBM não fornece quaisquer garantias ou faz quaisquer declarações sobre tais sites ou serviços de terceiros e não terá qualquer responsabilidade por tais sites ou serviços de terceiros.