

IBM Blueworks Live

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem que a IBM fornece ao Cliente. Cliente significa a empresa e seus usuários, além dos destinatários autorizados do Serviço em Nuvem. A Cotação e o Certificado de Titularidade (PoE) aplicáveis fazem parte dos Documentos de Transação.

1. Serviço em Nuvem

IBM Blueworks Live é uma solução de software como serviço que fornece um ambiente colaborativo para capturar, documentar, modelar e otimizar processos de negócios e decisões.

O Serviço em Nuvem é vendido com base nos tipos de acesso do usuário autorizado, conforme o seguinte:

- a. O usuário Editor tem acesso a todos os recursos e funções. Os usuários Editores podem, de forma colaborativa, criar, diagramar e promover alterações no processo de negócios e nos modelos de decisão.
- b. O usuário Colaborador pode ver, comentar e incluir documentação no processo de negócios e nos modelos de decisão. Usuários Colaboradores não podem criar ou editar modelos de processo de negócios ou modelos de decisão de negócios.
- c. O usuário Espectador pode visualizar modelos de processo de negócios compartilhados. Usuários Espectadores não podem participar, comentar ou contribuir com trabalhos e não têm acesso a espaços, blogs ou fluxos de atividade.

As autorizações de usuário Editor e Colaborador são vendidas individualmente. Autorizações de usuário Espectador estão disponíveis em pacotes de 500. O Cliente deve designar pelo menos um usuário Editor ou um usuário Colaborador como administrador do Serviço em Nuvem. Um administrador terá privilégios administrativos que incluem a capacidade de monitorar a quantidade e o tipo de autorizações de usuário adquiridas e o número total de autorizações implementadas.

Os usuários Administrador e Editor podem convidar novos usuários para acessar o Serviço em Nuvem. Cada usuário designado como Editor, Colaborador ou Espectador será responsável por uma autorização comprada para aquele tipo de usuário. Quando um usuário não precisar mais de acesso ao Serviço em Nuvem, a autorização específica do tipo de usuário poderá ser designada permanentemente a outro usuário que precise do mesmo tipo de acesso de usuário ou pode ser designada em uma data futura quando necessário. Quando todas as autorizações para um determinado tipo de usuário tiverem sido designadas, o Cliente deverá adquirir autorizações adicionais para o tipo de usuário aplicável a fim de conceder acesso a um novo usuário. O Serviço em Nuvem monitora o número de autorizações para cada tipo de usuário e não permitirá acesso além do número de autorizações adquiridas.

2. Descrição de Segurança

Este Serviço em Nuvem segue os princípios de privacidade e segurança de dados da IBM para IBM SaaS disponíveis em <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, além de quaisquer termos adicionais fornecidos nesta seção. Qualquer alteração nos princípios de segurança de dados e privacidade da IBM não comprometerá a segurança do Serviço em Nuvem.

3. Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade a seguir para o Serviço em Nuvem, conforme especificado em um PoE. O SLA não é uma garantia. O SLA está disponível apenas para o Cliente e se aplica apenas ao uso em ambientes de produção.

3.1 Créditos de Disponibilidade

O Cliente deve registrar um chamado de suporte de Gravidade 1 com o help desk de suporte técnico IBM dentro de 24 horas após o Cliente primeiramente tomar conhecimento de que o evento causou impacto na disponibilidade do Serviço em Nuvem. O Cliente deve ajudar de forma razoável a IBM com qualquer diagnóstico e resolução de problemas.

Uma reivindicação de chamado de suporte pela falha em atender um SLA deve ser enviada dentro de três (3) dias úteis após o término do mês contratado. A solução para uma reivindicação de SLA válida será um crédito com relação a uma fatura futura para o Serviço em Nuvem com base no período durante

o qual processamento do sistema de produção para o Serviço em Nuvem não está disponível ("Tempo de Inatividade"). O Tempo de Inatividade é medido a partir do momento em que Cliente relata o evento até o momento em que o Serviço em Nuvem é restaurado e não inclui: o tempo relacionado a uma interrupção de manutenção planejada ou anunciada; causas além do controle da IBM; problemas com o Conteúdo ou a tecnologia, designs ou instruções do Cliente ou de terceiros; configurações do sistema e plataformas não suportadas ou outros erros do Cliente; ou incidente de segurança causado pelo Cliente ou testes de segurança do Cliente. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do Serviço em Nuvem durante cada mês contratado, conforme mostrado na tabela abaixo. O total de Crédito de Disponibilidade com relação a qualquer mês contratado não pode exceder 10 por cento de um doze avos (1/12^a) do encargo anual para o Serviço em Nuvem.

3.2 Níveis de Serviço

Disponibilidade do Serviço em Nuvem durante um mês contratado

Disponibilidade durante um mês contratado	Crédito (% do encargo de subscrição mensal* para o mês contratado que é objeto de uma reivindicação)
<99%	2%
< 97%	5%
< 95%	10%

* Se o Serviço em Nuvem foi adquirido a partir de um Parceiro Comercial IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado a partir do preço de lista atual para o Serviço em Nuvem em vigor para o Mês Contratado que é objeto de uma Reivindicação, descontado a uma razão de 50%. A IBM disponibilizará um desconto diretamente para o Cliente.

A disponibilidade, expressa como uma porcentagem, é calculada como: o número total de minutos em um mês contratado, menos o número total de minutos de Tempo de Inatividade em um mês contratado, dividido pelo número total de minutos no mês contratado.

Exemplo: 500 minutos de Tempo de Inatividade total durante o mês contratado

Total de 43.200 minutos em um mês contratado de 30 dias - 500 minutos de Tempo de Inatividade = 42.700 minutos <hr/> 43.200 minutos totais	= 2% de crédito de Disponibilidade para 98,8% de Disponibilidade durante o mês contratado
---	---

4. Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem é fornecido através de e-mail e por um sistema de relatórios de problemas on-line. Informações sobre a oferta de suporte técnico são fornecidas no "Software as a Service Support Handbook" da IBM, disponível em <https://www.ibm.com/software/support/handbook.html>. O suporte técnico é oferecido com o Serviço em Nuvem e não está disponível como uma oferta separada.

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta Durante as Horas de Suporte
1	Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço: Funcionalidades essenciais para os negócios estão inoperáveis ou ocorre falha em uma interface essencial. Geralmente, se aplica a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acessar serviços resultando em um impacto crítico nas operações. Essa condição requer uma solução imediata.	Dentro de 1 hora em horário comercial

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta Durante as Horas de Suporte
2	Impacto significativo nos negócios: Um recurso ou uma função do serviço está gravemente restrita em seu uso ou o Cliente corre o risco de perder prazos finais de negócios.	Dentro de 2 horas em horário comercial
3	Impacto menor nos negócios: Indica que o serviço ou a funcionalidade está utilizável e não há um impacto crítico nas operações.	Dentro de 4 horas em horário comercial
4	Impacto mínimo nos negócios: Uma consulta ou solicitação não técnica.	Dentro de 1 dia útil

5. Informações de Autorização e Faturamento

5.1 Métricas de Encargos

O Serviço em Nuvem está disponível sob a métrica de encargos especificada no Documento de Transação:

- Usuário Autorizado** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. O Cliente deve obter autorizações separadas e vinculadas a cada Usuário Autorizado com acesso exclusivo ao Serviço em Nuvem de qualquer forma, direta ou indiretamente (por exemplo: por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicativos de multiplexação) por quaisquer meios. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de Usuários Autorizados com acesso ao Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no Documento de Transação do Cliente.

5.2 Encargos Mensais Parciais

Um encargo mensal parcial conforme especificado no Documento de Transação pode ser calculado de maneira proporcional.

6. Opções de Vigência e Renovação

A vigência do Serviço em Nuvem inicia na data em que a IBM notifica o Cliente sobre seu acesso ao Serviço em Nuvem, conforme documentado no PoE. O PoE especificará se o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente, continuará em uma base de uso contínuo ou terminará no final da vigência.

Para renovação automática, a menos que o Cliente forneça aviso de rescisão por escrito pelo menos 90 dias antes da data de expiração da vigência, o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente pela duração especificada no PoE.

Para uso contínuo, o Serviço em Nuvem continuará disponível mês a mês, até que o Cliente forneça um aviso de rescisão por escrito 90 dias antes do término. O Serviço em Nuvem permanecerá disponível até o término do mês civil após tal período de 90 dias.