

### IBM Business Automation Workflow on Cloud

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem. Os documentos de transação aplicáveis fornecem precificação e detalhes adicionais sobre o pedido do Cliente.

#### 1. Serviço em Nuvem

O IBM Business Automation Workflow on Cloud é uma solução de software como um serviço que integra os recursos de processo de negócios e de gerenciamento de caso em uma única oferta de fluxo de trabalho na nuvem. Ele unifica informações, processos e usuários para fornecer uma visão completa do trabalho. Além do gerenciamento de processo, o fluxo de trabalho usa análise avançada, regras de negócios e colaboração para gerar resultados de negócios otimizados e mais aptos a atingir o sucesso.

Os seguintes recursos do Serviço em Nuvem incluem:

- a. Conexão única SAML – suporta delegação de autenticação de usuário ao Provedor de Identidade do Cliente por meio do SAML.
- b. Gerenciamento de Usuários e de Grupos – fornece APIs REST para os Clientes gerenciarem usuários e grupos que têm acesso ao Serviço em Nuvem.
- c. Website do Serviço em Nuvem – fornece um website para que os usuários acessem os ambientes operacionais, bem como capacidade de administração para configurar e gerenciar o Serviço em Nuvem.
- d. Rede Privada Virtual (VPN) – fornece uma única conexão VPN opcional baseada em software para comunicação de saída segura e criptografada do Serviço em Nuvem com sistemas externos ao Serviço em Nuvem. Informações sobre a VPN serão fornecidas mediante solicitação por escrito por meio de um chamado de suporte.
- e. Notificações por E-mail - fornece uma função de notificação que notifica os usuários sobre o respectivo acesso ao Serviço em Nuvem, mudanças de senha e também notifica os administradores do Serviço em Nuvem sobre mudanças de status e mudanças programadas.
- f. Monitoramento e Recuperação Automatizados - monitora a disponibilidade do Serviço em Nuvem e executa uma recuperação, caso o serviço se torne indisponível ou inacessível.
- g. Atualizações Programadas do Serviço - manutenção e atualizações de recursos do Serviço em Nuvem ocorrem a cada período de 30 a 90 dias. A IBM fornecerá uma notificação com duas semanas de antecedência aos Administradores de Conta antes das atualizações planejadas do serviço. Para atualizações importantes que envolvem uma atualização de versão do IBM Business Process Manager, a IBM coordenará com os Clientes a atualização do ambiente de desenvolvimento para permitir que os Clientes testem a nova versão antes que o ambiente de execução dos processos seja atualizado. Os Clientes são responsáveis por testar qualquer aplicação de processo na nova versão dentro do ambiente de desenvolvimento e fornecer à IBM no prazo de 30 dias feedback sobre quaisquer problemas.
- h. Administrador de Conta – recebe um login de usuário e uma senha que fornecem acesso ao ambiente operacional a fim de gerenciar o acesso de usuários ao ambiente operacional, além de atribuir e excluir funções de usuários. Vários usuários podem receber acesso de Administrador de Conta.

#### 1.1 Ofertas

O Cliente pode escolher uma das ofertas disponíveis a seguir.

##### 1.1.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Express

Essa configuração é baseada na compra de Usuários do Express. Além dos recursos gerais descritos acima, essa configuração inclui os seguintes recursos específicos:

- Ambiente Operacional – fornece uma única instância com um ambiente dedicado de desenvolvimento e de tempo de execução de fluxo de trabalho com as seguintes características:
  - Ambiente de desenvolvimento – um ambiente virtual sem alta disponibilidade para uso de não produção. A capacidade desse ambiente é baseada na quantidade de Usuários do Express comprados para a instância do Serviço em Nuvem.

- Ambiente de tempo de execução de fluxo de trabalho – um ambiente virtual sem alta disponibilidade. A capacidade desse ambiente é baseada na quantidade de Usuários do Express comprados para a instância do Serviço em Nuvem.
- Recuperação de Desastres – O Serviço em Nuvem executa um backup diário dos dados de configuração e de produção que pode ser usado para recuperação do Serviço em Nuvem. O backup é criptografado e armazenado em um local de data center diferente na mesma região global.
- Armazenamento de objeto – o cliente está limitado a um armazenamento de objeto.

### 1.1.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Enterprise

Essa configuração é baseada na compra de Usuários do Enterprise. Além dos recursos gerais descritos acima, essa configuração inclui os seguintes recursos específicos:

- Ambiente Operacional – fornece uma única instância com um ambiente dedicado de desenvolvimento, teste e tempo de execução de fluxo de trabalho com as seguintes características:
  - Ambiente de desenvolvimento – um ambiente virtual sem alta disponibilidade para uso de não produção. A capacidade desse ambiente é baseada na quantidade de Usuários do Enterprise comprados para a instância do Serviço em Nuvem.
  - Ambiente de teste – um ambiente virtual sem alta disponibilidade para uso de não produção. A capacidade desse ambiente é baseada na quantidade de Usuários do Enterprise comprados para a instância do Serviço em Nuvem.
  - Ambiente de Tempo de execução de Fluxo de trabalho – um ambiente virtual pronto para produção altamente disponível. A capacidade desse ambiente é baseada na quantidade de Usuários do Enterprise comprados para a instância do Serviço em Nuvem.
- Recuperação de Desastres – O Serviço em Nuvem usa uma combinação de backups e replicação de dados de dados de configuração e de produção para um local de data center diferente na mesma região global, que podem ser usados para recuperação do Serviço em Nuvem.
- Armazenamento de objeto – Vários armazenamentos de objeto são suportados. A compra de memória adicional poderá ser necessária se vários armazenamentos de objeto forem utilizados no Serviço em Nuvem.

## 1.2 Serviços Opcionais

### 1.2.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Non-production Environment

O Serviço em Nuvem fornece a opção de compra de ambientes de teste adicionais para uso de não produção. Cada ambiente de teste não fornece alta disponibilidade. A capacidade desse ambiente é baseada no número de Usuários de Não Produção comprados. Esse recurso está disponível para a configuração Enterprise.

### 1.2.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Production Environment

O Serviço em Nuvem fornece a opção de compra de ambientes adicionais de tempo de execução de processos para uso de produção ou de não produção. Cada ambiente de produção adicional fornece alta disponibilidade. A capacidade desse ambiente é baseada no número de Usuários de Produção comprados. Esse recurso está disponível para a configuração Enterprise.

### 1.2.3 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Storage

O Serviço em Nuvem fornece uma opção de compra de armazenamento adicional para casos em que os requisitos vão além da capacidade fornecida para a quantidade de usuários comprados. A quantidade de armazenamento (incrementos de 1 TB) pode ser aplicada a um único ambiente ou a vários ambientes na instância do Serviço em Nuvem. Esse recurso está disponível para a configuração Express ou Enterprise.

### 1.2.4 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Cloud Object Storage

O Serviço em Nuvem fornece uma opção de compra para o Armazenamento de Objeto em Nuvem. O Armazenamento de Objeto em Nuvem fornece uma alternativa com boa relação custo-benefício para dados que requerem acesso menos frequente. O objetivo dessa opção é complementar, mas não substituir, a opção de armazenamento padrão, que é direcionada a um armazenamento de dados mais

frequente e com maior número de acessos. O Armazenamento de Objeto em Nuvem pode ser comprado em incrementos de um TB. Esse recurso está disponível para a configuração Express ou Enterprise.

### 1.2.5 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Memory

O Serviço em Nuvem fornece uma opção de compra de memória adicional para casos em que os requisitos de memória da solução vão além da capacidade de computação fornecida para a quantidade de usuários comprados. Por exemplo, a implementação de vários aplicativos, o processamento de documentos grandes ou o aumento do número de armazenamentos de objetos pode requerer mais memória. A quantidade de memória (incrementos de 16 GB por máquina virtual) pode ser aplicada a um único ambiente ou a vários ambientes (em incrementos de 16 GB por máquina virtual) na instância do Serviço em Nuvem.

### 1.2.6 IBM Business Automation Workflow on Cloud VPN

O Serviço em Nuvem fornece uma opção de compra de conexão VPN baseada em software para a comunicação de entrada segura e criptografada com o Serviço em Nuvem. Informações sobre a VPN serão fornecidas mediante solicitação por escrito por meio de um chamado de suporte. Esse recurso está disponível para a configuração Express ou Enterprise.

## 2. Planilhas de Proteção e Processamento de Dados

O Adendo de Processamento de Dados (DPA - Data Processing Addendum) da IBM em <http://ibm.com/dpa> e a(s) Planilha(s) de Proteção e Processamento de Dados (referida(s) como planilha(s) de dados ou Apêndice(s) do DPA) nos links abaixo fornecem informações adicionais sobre a proteção de dados para os Serviços em Nuvem e suas opções relacionadas aos tipos de Conteúdo que podem ser processados, às atividades de processamento envolvidas, aos recursos de proteção de dados e às especificidades sobre retenção e devolução de Conteúdo. O DPA aplica-se aos dados pessoais presentes no Conteúdo, caso os itens a seguir se apliquem e até o limite dessa aplicação: i) o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados Europeu (EU/2016/679) (RGPD); ou ii) outras leis de proteção de dados identificadas em <http://ibm.com/dpa/dpl>.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=7E0882307DF011E89D57EFEED3CB8BE9>

## 3. Níveis de Serviço e Suporte Técnico

### 3.1 Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece ao Cliente o seguinte acordo de nível de serviço (SLA - Service Level Agreement) de disponibilidade. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do Serviço em Nuvem, conforme mostrado na tabela abaixo. A porcentagem de disponibilidade é calculada como o número total de minutos em um mês contratado, menos o número total de minutos de Tempo de Inatividade do Serviço no mês contratado, dividido pelo número total de minutos no mês contratado. A definição de Tempo de Inatividade do Serviço, o processo de reclamação e como contatar a IBM com relação a problemas de disponibilidade do serviço estão no manual de suporte de Serviço em Nuvem da IBM disponível em

[https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Disponibilidade	Crédito (% de encargo de subscrição mensal*)
Menor que 99,9%	2%
Menor que 99,0%	5%
Menor que 95,0%	10%

\* O encargo de subscrição é o preço contratado para o mês que é objeto da reivindicação.

### 3.2 Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem, incluindo detalhes de contato do suporte, níveis de gravidade, horário de disponibilidade do suporte, tempos de resposta e outras informações e processos de suporte, são localizados selecionando o Serviço em Nuvem no guia de suporte IBM disponível em <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Encargos

### 4.1 Métricas de Encargos

A(s) métrica(s) de encargos para o Serviço em Nuvem é(são) especificada(s) no Documento de Transação.

A(s) métrica(s) de encargo a seguir aplica(m)-se a este Serviço em Nuvem:

- Usuário Simultâneo é o número de usuários que acessam simultaneamente o Serviço em Nuvem de maneira direta ou indireta (por exemplo, por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações) em qualquer momento específico. Uma pessoa que está acessando simultaneamente o Serviço em Nuvem diversas vezes conta apenas como um único Usuário Simultâneo
- Terabyte corresponde à 2 elevado à 40ª potência de bytes processado, utilizado, armazenado ou configurado pelo Serviço em Nuvem.
- Gigabyte corresponde à 2 elevado à 30ª potência de bytes de dados processados, analisados, usados, armazenados ou configurados nos Serviços em Nuvem.
- Conexão é um link ou associação de um banco de dados, aplicativo, servidor ou qualquer outro tipo de dispositivo que esteve ou está disponível para o Serviço em Nuvem.

## 5. Termos Adicionais

Para Contratos de Serviço em Nuvem (ou contratos de nuvem base equivalentes) firmados antes de 1º de janeiro de 2019, aplicam-se os termos disponíveis em <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Software de Ativação

O software de ativação é fornecido ao Cliente sob os termos a seguir:

Software de Ativação	Termos de Licença Aplicáveis (se houver)
IBM Process Designer	<p>O Cliente pode acessar e fazer download do Software de Ativação IBM Process Designer para desenvolver aplicativos de processo. O Software de Ativação é executado em um sistema da área de trabalho do Cliente e se conecta remotamente ao Serviço em Nuvem. O uso do IBM Process Designer é limitado ao número de usuários que têm acesso ao ambiente de desenvolvimento.</p> <p><a href="https://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/2405D4B3CAF1F85D852582C100738768?OpenDocument">https://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/2405D4B3CAF1F85D852582C100738768?OpenDocument</a></p>
IBM Integration Designer	<p>O Cliente pode acessar e fazer download do Software de Ativação IBM Integration Designer para desenvolver aplicativos de processo. O Software de Ativação é executado em um sistema da área de trabalho do Cliente e se conecta remotamente ao Serviço em Nuvem. O IBM Integration Designer está disponível apenas para a configuração Enterprise. O Serviço em Nuvem permite que até cinco (5) usuários do Serviço em Nuvem acessem e usem o Software de Ativação IBM Integration Designer. O acesso de usuário adicional pode ser comprado com uma autorização do IBM Integration Designer.</p> <p><a href="https://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/114275E9B45C8CC485258304007F34E7?OpenDocument">https://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/114275E9B45C8CC485258304007F34E7?OpenDocument</a></p>

### 5.2 Acesso de Usuário Externo

O Cliente pode escolher fornecer acesso ao Serviço em Nuvem a usuários externos. O Cliente é responsável por estes usuários externos, incluindo, entre outros: a) quaisquer reivindicações feitas pelos usuários externos relacionadas ao Serviço em Nuvem ou b) quaisquer usos indevidos do Serviço em Nuvem por estes usuários externos.

### **5.3 Benchmarking**

O Cliente pode divulgar os resultados de qualquer teste de benchmark do Serviço em Nuvem ou seus subcomponentes para qualquer terceiro contanto que o Cliente (A) divulgue publicamente a metodologia completa utilizada no teste de benchmark (por exemplo, configuração de hardware e software, procedimento de instalação e arquivos de configuração), (B) faça o teste de benchmark do Cliente executando o Serviço em Nuvem em seu Ambiente Operacional Específico utilizando as atualizações, patches e correções aplicáveis mais recentes disponíveis para o Serviço em Nuvem a partir da IBM ou de terceiros que forneçam produtos IBM ("Terceiros") e (C) siga toda e qualquer orientação de "melhores práticas" e de ajuste de desempenho disponível na documentação do Programa e nos websites de suporte da IBM para o Programa. Se o Licenciado publicar os resultados de quaisquer testes de benchmark para o Serviço em Nuvem, então, não obstante qualquer disposição em contrário em qualquer contrato entre o Cliente e a IBM ou Terceiros, a IBM e os Terceiros terão direito de publicar os resultados dos testes de benchmark relacionados aos produtos do Cliente, desde que a IBM ou os Terceiros cumpram os requisitos de (A), (B) e (C) acima em seus testes de produtos do Cliente.