

Descrição de Serviço

IBM Business Process Management on Cloud

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem que a IBM fornece ao Cliente. Cliente significa a parte contratante, bem como seus usuários autorizados e destinatários do Serviço em Nuvem. A Cotação e o Certificado de Titularidade (PoE - Proof of Entitlement) aplicáveis são fornecidos como Documentos de Transação.

1. Serviço em Nuvem

O IBM Business Process Manager on Cloud é uma solução de software como um serviço que fornece uma plataforma para visibilidade e gerenciamento de processos de negócios. O Serviço em Nuvem inclui recursos de design, execução, monitoramento e otimização de processos.

Os recursos básicos a seguir são fornecidos para os usuários para os quais o Cliente adquire autorizações.

- a. Ambiente Operacional – fornece uma única instância com ambientes dedicados de desenvolvimento, teste e tempo de execução de produção com as características a seguir:
 - Ambiente de Desenvolvimento – um ambiente virtual de Centro de Processamento Avançado com pelo menos um membro do cluster. A capacidade do ambiente de desenvolvimento é baseada na quantidade padrão de autores somada a quaisquer autores adicionais adquiridos para a instância do Serviço em Nuvem.
 - Ambiente de Teste – um ambiente virtual de Servidor de Processos Avançado com membro do cluster. A capacidade do ambiente de teste é baseada no número de usuários Autorizados ou Simultâneos adquiridos para a instância do Serviço em Nuvem.
 - Ambiente de Tempo de Execução de Processo – um ambiente virtual de Servidor de Processos Avançado com alta disponibilidade e com pelo menos dois membros do cluster e um cluster de banco de dados de alta disponibilidade. Isso proporciona um ambiente pronto para produção. A capacidade do ambiente de tempo de execução dos processos é baseada no número de usuários Autorizados ou Simultâneos adquiridos para a instância do Serviço em Nuvem.
- b. 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.
- c. Rede Privada Virtual (VPN) – fornece uma única conexão VPN opcional baseada em software para comunicação 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.
- d. 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.
- e. Backup Automático On-line - executa um backup diário que pode ser usado para recuperação automatizada do Serviço em Nuvem. O backup é criptografado e armazenado em um local de datacenter diferente na mesma região global.
- 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 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 grandes atualizações 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 tempo 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, bem como atribuir e excluir funções dos mesmos. Vários usuários podem receber acesso de Administrador de Conta.

1.1 Recursos Opcionais

1.1.1 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author

O Serviço em Nuvem fornece a opção de compra de usuários adicionais para acessar e usar os Softwares de Ativação do IBM Process Designer e/ou do IBM Integration Designer.

1.1.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

O Serviço em Nuvem fornece a opção de compra de ambientes de teste adicionais para uso de não produção. Cada ambiente de teste fornece um ambiente virtual de servidor de processos distinto. A capacidade desse ambiente é baseada no número de usuários do Ambiente de Teste adquiridos.

1.1.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime 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. A capacidade desse ambiente é baseada no número de usuários de Tempo de Execução de Processos adquiridos.

1.1.4 IBM Business Process Manager on Cloud Storage - 1 Gigabyte

O Serviço em Nuvem fornece a opção de compra de armazenamento adicional para o banco de dados interno do BPM e o armazenamento integrado de documentos. A quantidade de armazenamento (os incrementos em GB variam com base no sistema virtual) pode ser aplicada a um único ambiente ou dividida entre vários ambientes dentro da instância do Serviço em Nuvem.

1.1.5 IBM Business Process Manager on Cloud - Memória Adicional 16 Gigabytes

O Serviço em Nuvem estabelece a opção de compra de memória adicional para casos em que os requisitos de memória da solução de processo estejam além da capacidade de computação fornecida para a quantidade de usuários adquiridos. A quantidade de memória (incrementos de 16 GB) pode ser aplicada a um único ambiente ou dividida entre vários ambientes dentro da instância do Serviço em Nuvem.

1.1.6 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

O serviço de Consultoria Profissional Sob Demanda (ODC - On Demand Consulting) inclui acesso remoto por meio do portal ODC on-line para até 5 (cinco) desenvolvedores (Contatos do Subscritor). Os Contatos do Subscritor têm acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana a artigos da biblioteca de conhecimento, a aceleradores e ativos de solução, e têm acesso ilimitado para enviar solicitações em um diálogo de perguntas e respostas com os especialistas no assunto e com o líder de ativação do Cliente da ODC. Os Contatos do Subscritor podem solicitar assistência com relação a qualquer aspecto do Business Process Manager on Cloud, incluindo arquitetura de plataforma, implementação de solução e metodologia de entrega.

1.1.7 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

O serviço de Consultoria Empresarial Sob Demanda (ODC Enterprise) inclui acesso remoto por meio do portal ODC on-line para até dez (10) desenvolvedores (Contatos do Subscritor). Os Contatos do Subscritor têm acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana a artigos da biblioteca de conhecimento, a aceleradores e ativos de solução, e têm acesso ilimitado para enviar solicitações em um diálogo de perguntas e respostas com os especialistas no assunto e com o líder de ativação do Cliente da ODC. Os Contatos do Subscritor podem solicitar assistência com relação a qualquer aspecto do Business Process Manager on Cloud, incluindo arquitetura de plataforma, implementação de solução e metodologia de entrega. O Contato do Subscritor pode contactar o IBM ODC para obter assistência com as entregas do produto de trabalho mutuamente acordados com pontos de início e de fim limitados a até 24 horas por mês da subscrição. As entregas de produtos do trabalho podem incluir assistência com exemplos de padrões específicos ou com códigos de solução pronto para produção. O gerente e/ou os contatos do subscritor também participam de conferências telefônicas semanais de status com um líder de ativação do Cliente do IBM ODC. Para obter assistência com as entregas do produto do trabalho que levarão mais tempo que as 24 horas mensais da subscrição, a IBM pode concordar em fornecer essa assistência em um Contrato distinto, por escrito, com o Cliente.

1.1.8 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

O Serviço em Nuvem fornece a opção de compra de acesso de desenvolvedor adicional para a quantidade de desenvolvedores do ODC Especializado e do ODC Empresarial incluída nestas ofertas.

1.1.9 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

Os Serviços de Migração podem ajudar na migração de um aplicativo BPM de um ambiente BPM no local para o BPM na nuvem. A avaliação de migração inclui atividades como análise de configuração de hardware e software de sistemas existentes, análise de aplicativo BPM existente, incluindo compatibilidade de versões, e avaliação de opções de migração mais benéficas. O planejamento e a entrega da migração incluem atividades como assistência para a construção do plano de migração e a assistência na entrega da migração, alavancando a migração de artefatos e o conjunto de ferramentas de migração aplicativo por aplicativo. Essa subscrição inclui até 30 horas de atividade de migração e suporte de perguntas e respostas ilimitado por mês de subscrição. O trabalho será executado remotamente para essa subscrição (usando ferramentas como compartilhamento de tela). Para obter assistência para entregas do produto do trabalho que levarão mais tempo do que as 30 horas mensais da subscrição ou que exigirão trabalho não remoto, a IBM pode concordar em fornecer essa assistência em um contrato distinto, por escrito, com o Cliente.

2. Proteção de Dados e Conteúdo

A Planilha de Processamento e Proteção de Dados (Planilha de Dados) fornece informações específicas sobre o Serviço em Nuvem no que se refere ao tipo de Conteúdo habilitado para processamento, às atividades de processamento envolvidas, aos recursos de proteção de dados e aos detalhes específicos sobre a retenção e a devolução de Conteúdo. Todos os detalhes ou esclarecimentos e termos, incluindo as responsabilidades do Cliente, em torno do uso do Serviço em Nuvem e dos recursos de proteção de dados, se houver, são definidos nesta seção. Pode haver mais de uma Planilha de Dados aplicável ao uso do Serviço em Nuvem pelo Cliente, com base nas opções selecionadas pelo Cliente. A Planilha de Dados pode estar disponível somente em inglês e não no idioma local. Inobstante qualquer prática legal ou consuetudinária local, as partes concordam que entendem inglês e que o mesmo é um idioma apropriado à aquisição e uso dos Serviços em Nuvem. A(s) Planilha(s) de Dados a seguir aplica(m)-se ao Serviço em Nuvem e suas opções disponíveis.

O Cliente está ciente que i) a IBM pode modificar as Planilhas de Dados ocasionalmente a critério exclusivo da IBM e ii) tais modificações substituirão versões anteriores. A intenção de qualquer modificação nas Planilhas de Dados será para i) melhorar ou esclarecer compromissos existentes, ii) manter o alinhamento com as normas atualmente adotadas e as leis aplicáveis ou iii) fornecer compromissos adicionais. Nenhuma modificação na(s) Planilha(s) de Dados degradará materialmente a segurança de um Serviço em Nuvem.

Link(s) para a(s) Planilha(s) de Dados aplicável(is):

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

O Cliente é responsável por tomar as medidas necessárias para pedir, ativar ou usar os recursos de proteção de dados disponíveis para um Serviço em Nuvem, bem como aceita a responsabilidade pelo uso dos Serviços em Nuvem caso o Cliente não consiga tomar essas medidas, incluindo o atendimento aos requisitos de proteção de dados ou a outros requisitos legais em relação ao Conteúdo.

O Adendo de Processamento de Dados (DPA - Data Processing Addendum) da IBM em <http://ibm.com/dpa> (DPA) e o(s) Apêndice(s) do DPA aplicam-se e são referenciados como parte do Contrato, se e até o limite em que o Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Européia (EU/2016/679) (GDPR - General Data Protection Regulation) aplica-se aos dados pessoais contidos no Conteúdo. . A(s) Planilha(s) de Dados aplicável(is) a esse Serviço em Nuvem servirá(ão) como o(s) Apêndice(s) do DPA.

3. Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece o seguinte acordo de nível de serviço (SLA- Service Level Agreement) de disponibilidade para o Serviço em Nuvem, conforme especificado em um PoE. O SLA não é uma garantia. O SLA está disponível somente ao Cliente e se aplica somente 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 da IBM dentro de 24 horas após o Cliente primeiramente tomar conhecimento de que há um impacto crítico no negócio e de que o Serviço em Nuvem não está disponível. 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 submetida dentro de três dias úteis após o término do mês contratado. A solução para uma reivindicação de SLA válida será um crédito em uma fatura futura para o Serviço em Nuvem com base no período durante o qual o 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 indisponibilidade de manutenção planejada ou anunciada; causas além do controle da IBM; problemas com o Conteúdo ou com a tecnologia, os designs ou instruções do Cliente ou de terceiros; configurações do sistema e de 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) do encargo anual para o Serviço em Nuvem.

Para Serviços em Nuvem em pacote configurável (ofertas de Serviços em Nuvem individuais agrupadas e vendidas juntas como uma oferta única por um preço único combinado), o Crédito de Disponibilidade será calculado a partir do preço único combinado mensal para o Serviço em Nuvem em pacote configurável, e não no encargo de subscrição mensal para cada Serviço em Nuvem individual. O Cliente apenas pode submeter reivindicações relacionadas a um Serviço em Nuvem individual em um pacote configurável em um determinado momento.

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)
Menor que 99,93%	5%
Menor que 99,5%	10%
Menor que 99%	50%
Menor que 95%	75%
Menor que 90%	100%

* Se o Serviço em Nuvem foi adquirido de um Parceiro Comercial IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado de acordo com o preço de lista corrente 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.

4. Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem é fornecido por e-mail e por um sistema de relatórios de problemas on-line. O guia de suporte ao software como um serviço da IBM, disponível em https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html, fornece informações de contato de suporte técnico e outras informações e processos. O suporte técnico é oferecido com o Serviço em Nuvem e não está disponível como uma oferta separada.

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 distinto com acesso ao Serviço em Nuvem de qualquer forma, direta ou indiretamente (por exemplo, por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações) por qualquer meio. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de Usuários Autorizados com acesso concedido ao Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.
- Compromisso é uma unidade de medida pela qual os serviços podem ser obtidos. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou de treinamento relacionados ao Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir cada Compromisso.
- Instância é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Uma Instância é o acesso a uma configuração específica do Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cada Instância do Serviço em Nuvem disponibilizada para acesso e uso durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.
- O Usuário Simultâneo é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um Usuário Simultâneo é uma pessoa que está acessando o Serviço em Nuvem em um determinado momento. Independentemente se a pessoa está acessando simultaneamente o Serviço em Nuvem diversas vezes, a pessoa conta somente como um Usuário Simultâneo. O Cliente deve obter autorizações para o número máximo de Usuários Simultâneos acessando simultaneamente o Serviço em Nuvem de qualquer maneira, direta ou indiretamente (por exemplo, por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações), por quaisquer meios durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.
- Gigabyte é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um Gigabyte é definido como 2 elevado à 30ª potência de um byte de dados (1.073.741.824 bytes). Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número total de Gigabytes processados pelo Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.

5.2 Encargos de Configuração

Um único encargo de configuração será cobrado conforme especificado no Documento de Transação para cada serviço de configuração solicitado.

- Cada Instância do Serviço em Nuvem pedida, conforme os encargos e os termos de faturamento especificados no Documento de Transação.
- Cada Ambiente de Teste adicional pedido, conforme os encargos e os termos de faturamento especificados no Documento de Transação.
- Cada Ambiente de Execução de Processo adicional pedido conforme os encargos e os termos de faturamento especificados no Documento de Transação.

5.3 Encargos de Excedentes

Se o uso real do Serviço em Nuvem durante o período de medição exceder a autorização especificada no PoE, será cobrado um encargo de excedente no valor especificado no Documento de Transação no mês posterior a tal uso excedente.

5.4 Frequência de Cobrança

Com base na frequência de cobrança selecionada, a IBM enviará por fatura ao Cliente os encargos devidos no início do período de faturamento, exceto para os encargos devidos pelo uso excedente e pelos tipos de encargos de pagamento por uso, que serão faturados com vencimento no mês seguinte após a prestação do serviço.

6. Opções de Vigência e Renovação

A vigência do Serviço em Nuvem começa 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 fim 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.

No caso de uso contínuo, o Serviço em Nuvem continuará disponível, mês a mês, até que o Cliente forneça um aviso prévio de rescisão, por escrito, 90 dias antes do término. O Serviço em Nuvem permanecerá disponível até o final do mês civil após tal período de 90 dias.

7. Termos Adicionais

7.1 Disposições Gerais

O Cliente concorda que a IBM pode se referir publicamente ao Cliente como um subscritor dos Serviços em Nuvem em uma comunicação de publicidade ou de marketing.

O Cliente não pode usar os Serviços em Nuvem, sozinhos ou em combinação com outros serviços ou produtos, em suporte a qualquer uma das seguintes atividades de alto risco: design, construção, controle ou manutenção de instalações nucleares, sistemas de transporte em massa, sistemas de controle de tráfego aéreo, sistemas de controle automotivo, sistemas de armamento, navegação ou comunicação de aeronaves ou qualquer outra atividade em que falhas no Serviço em Nuvem possam causar uma ameaça material de morte ou de lesões corporais graves.

7.2 Software de Ativação

O Serviço em Nuvem requer o uso do software de ativação que o Cliente transfere por download para os sistemas do Cliente a fim de facilitar o uso do Serviço em Nuvem. O Cliente somente pode usar o software de ativação em conjunto com o uso do Serviço em Nuvem e somente durante a vigência do Serviço em Nuvem.

O software de ativação incluído com o Serviço em Nuvem é:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

Acesso à Ferramenta de Designer

O Cliente pode acessar e fazer download do Software de Ativação IBM Process Designer e/ou 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.

Restrição de Usuário à Ferramenta de Designer

O Serviço em Nuvem permite que até 5 (cinco) usuários acessem e usem o Software de Ativação do IBM Process Designer e/ou do IBM Integration Designer.

7.3 Links para Websites ou Outros Serviços de Terceiros

Se o Cliente ou um Usuário do Serviço em Nuvem transmitir Conteúdo para ou de um website ou outro serviço de terceiros que esteja vinculado ao ou que seja disponibilizado pelo Serviço em Nuvem, o Cliente e o Usuário do Serviço em Nuvem darão à IBM o consentimento para permitir tal transmissão de Conteúdo, porém, tal interação se dará exclusivamente entre o Cliente e o website ou o serviço de terceiros. A IBM não apresenta garantias nem faz declarações a respeito de tais sites ou serviços de terceiros e não terá responsabilidade por tais sites ou serviços de terceiros.

7.4 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.

7.5 Aceleradores e Materiais de Amostra

O Serviço em Nuvem pode incluir alguns componentes em forma de código-fonte ("Componentes de Origem") e outros materiais que serão identificados como "Materiais de Amostra". O Cliente pode copiar e modificar Componentes de Origem e Materiais de Amostra somente para uso interno, desde que o Cliente não altere ou exclua quaisquer informações ou avisos de direitos autorais (copyright) contidos nos Componentes de Origem ou nos Materiais de Amostra. A IBM fornece os Componentes de Origem e os Materiais de Amostra sem obrigação de suporte e "NO ESTADO", SEM GARANTIA DE QUALQUER TIPO, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO GARANTIA DE PROPRIEDADE, NÃO INFRAÇÃO OU NÃO INTERFERÊNCIA E AS GARANTIAS IMPLÍCITAS E CONDIÇÕES DE COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO.