

IBM Business Process Manager on Cloud

Os Termos de Uso ("ToU") são compostos por estes Termos de Uso da IBM – Termos da Oferta Específica do SaaS ("Termos da Oferta Específica do SaaS") e um documento denominado Termos de Uso da IBM – Termos Gerais ("Termos Gerais") disponível na URL a seguir: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

No caso de conflito, os Termos da Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais. Ao pedir, acessar ou usar o IBM SaaS, o Cliente concorda com os ToU.

Os ToU são regidos pelo Contrato Internacional IBM Passport Advantage, pelo Contrato Internacional IBM Passport Advantage Express ou pelo Contrato Internacional IBM para Ofertas Seleccionadas do IBM SaaS, conforme aplicável ("Contrato") e junto com os ToU constituem o contrato completo.

1. IBM SaaS

As seguintes ofertas do IBM SaaS são cobertas por estes Termos da Oferta Específica do SaaS:

- IBM Business Process Manager on Cloud Authorized User
- IBM Business Process Manager on Cloud Concurrent User
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author
- IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Storage
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Add Developer
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido sob uma das métricas de encargos a seguir, conforme especificado do Documento de Transação:

- Usuário Autorizado** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. O Cliente deve obter autorizações separadas e vinculadas a cada Usuário Autorizado com acesso exclusivo do IBM SaaS de qualquer forma, direta ou indiretamente (por exemplo, por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações), através de quaisquer meios. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de Usuários Autorizados que receberam acesso ao IBM SaaS durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.
- Usuário Simultâneo** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Usuário Simultâneo é uma pessoa que está acessando o IBM SaaS em qualquer momento específico no tempo. Independente da pessoa estar simultaneamente acessando o IBM SaaS diversas vezes, a pessoa é contada apenas como um único Usuário Simultâneo. O Cliente deve obter autorizações para o número máximo de Usuários Simultâneos acessando simultaneamente o IBM SaaS 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 Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.
- Gigabyte** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Gigabyte é definido como 2 elevado à 30ª potência de bytes de dados (1.073.741.824 bytes). Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número total de Gigabytes processados pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.

- d. **Instância** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Instância é o acesso a uma configuração específica do IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cada Instância do IBM SaaS disponibilizada para acesso e uso durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.
- e. **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 IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir cada Compromisso

3. Encargos e Faturamento

A quantia a pagar pelo IBM SaaS está especificada em um Documento de Transação.

3.1 Configuração

Encargos de configuração serão especificados em um Documento de Transação. Um encargo único de configuração será aplicado ao seguinte:

- Cada instância do IBM SaaS solicitada, de acordo com os encargos e termos de faturamento especificados no Documento de Transação.
- Cada Ambiente de Testes adicional solicitado, de acordo com os encargos e termos de faturamento especificados no Documento de Transação.
- Cada Ambiente de Tempo de Execução de Processo adicional solicitado, de acordo com os encargos e termos de faturamento especificados no Documento de Transação.

3.2 Encargos Mensais Parciais

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

3.3 Encargos de Excedentes

Se o uso real do IBM SaaS pelo Cliente durante o período de medição exceder a autorização especificada no PoE, o Cliente será cobrado pelo excedente, conforme determinado no Documento de Transação.

4. Opções de Vigência e Renovação

A vigência do IBM SaaS começa na data em que a IBM notifica o Cliente sobre seu acesso ao IBM SaaS, 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 um aviso de rescisão, por escrito, pelo menos 90 dias antes da data de expiração da vigência, o IBM SaaS será renovado automaticamente pela duração especificada no PoE.

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

5. Suporte Técnico

Durante o Período de Subscrição e após a IBM notificar o Cliente de que o acesso ao IBM SaaS está disponível, o suporte técnico para o IBM SaaS é fornecido por e-mail e por um sistema de relatório de problemas on-line. Quaisquer melhorias, atualizações e outros materiais fornecidos pela IBM como parte desse suporte técnico serão considerados parte do IBM SaaS e serão regidos por este ToU. O suporte técnico está incluído no IBM SaaS e não está disponível como uma oferta separada.

Mais informações sobre o horário de disponibilidade, endereços de e-mail, sistemas de relatório de problema on-line, e outros veículos e processos de comunicação de suporte técnico estão descritos no IBM Software as a Service Support Handbook.

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta	Cobertura do Tempo de Resposta
1	Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço: Funcionalidades essenciais para os negócios estão inoperantes ou ocorre falha em uma interface essencial. Geralmente, se aplica a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acessar serviços que resultam em um impacto crítico nas operações. Esta condição requer uma solução imediata.	Dentro de 2 horas	24 horas por dia, 7 dias por semana
2	Impacto significativo nos negócios: Um recurso ou uma função de negócios do serviço está gravemente restrito em seu uso ou o Cliente corre o risco de perder prazos finais de negócios.	Dentro de 2 horas em horário comercial	Horário comercial de segunda a sexta-feira
3	Impacto mínimo nos negócios: Indica que o serviço ou a funcionalidade está operante e não há um impacto crítico nas operações.	Dentro de 4 horas em horário comercial	Horário comercial de segunda a sexta-feira
4	Impacto mínimo nos negócios: Uma solicitação ou consulta não técnica.	Dentro de 1 dia útil	Horário comercial de segunda a sexta-feira

6. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

6.1 Links para Websites de Terceiros ou Outros Serviços

Se o Cliente ou um Usuário do IBM SaaS transmitir Conteúdo a um website ou outro serviço de terceiro ao qual esteja vinculado ou seja disponibilizado pelo IBM SaaS, o Cliente e o Usuário do IBM SaaS dão à IBM o consentimento para transmitir tal Conteúdo, mas essa interação se dará exclusivamente entre o Cliente e o website ou serviço de terceiros. A IBM não dá garantias nem faz declarações sobre tais sites ou serviços de terceiros e não terá responsabilidade por tais sites ou serviços de terceiros.

6.2 Benchmarking

O Cliente pode divulgar os resultados de qualquer teste de benchmark do IBM SaaS ou seus subcomponentes a qualquer terceiro, desde que o Cliente (A) divulgue publicamente a metodologia completa usada 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 IBM SaaS em seu Ambiente Operacional Específico usando as atualizações, patches e correções aplicáveis mais recentes disponíveis para o IBM SaaS a partir da IBM ou de terceiros que forneçam produtos IBM ("Terceiros") e (C) siga toda e qualquer orientação de ajuste de desempenho e de "melhores práticas" disponíveis na documentação do IBM SaaS e nos websites de suporte da IBM para o IBM SaaS. Se o Cliente publicar os resultados de qualquer teste de benchmark para o IBM SaaS, então, não obstante qualquer disposição em contrário em qualquer contrato entre o Cliente e a IBM ou Terceiros, a IBM e os Terceiros terão o direito de publicar os resultados dos testes de benchmark com relação aos produtos do Cliente desde que a IBM ou os Terceiros estejam em conformidade com os requisitos (A), (B) e (C) acima nos testes dos produtos do Cliente.

6.3 Cookies

O Cliente está ciente e concorda que a IBM pode, como parte da operação e suporte normais do IBM SaaS, coletar informações pessoais do Cliente (funcionários e contratados do Cliente) relacionadas ao uso do IBM SaaS, através de rastreamento e outras tecnologias. A IBM faz isso para reunir estatísticas de uso e informações sobre a eficácia do IBM SaaS para fins de melhoria da experiência do usuário e/ou customização das interações com o Cliente. O Cliente confirma que obterá ou obteve consentimento para permitir que a IBM processe as informações pessoais coletadas para o propósito acima na IBM, em outras empresas IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM ou suas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a lei aplicável. A IBM atenderá às solicitações dos funcionários e contratados do Cliente para acessar, atualizar, corrigir ou excluir as informações pessoais coletadas.

6.4 Aceleradores e Materiais de Amostra

O IBM SaaS pode incluir alguns componentes no formato de código-fonte ("Componentes de Origem") e outros materiais 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.

6.5 Locais de Benefícios Derivados

Onde aplicável, os tributos se baseiam no(s) local(is) que o Cliente identificar como recebedor(es) dos benefícios do IBM SaaS. A IBM aplicará tributos com base no endereço comercial listado no pedido do IBM SaaS como o local de benefício primário, a menos que o Cliente forneça informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter tais informações atualizadas e por informar quaisquer mudanças à IBM.

Apêndice A

1. Visão Geral e Recursos do IBM SaaS

O IBM SaaS fornece uma plataforma de gerenciamento do processo de negócios para visibilidade e gerenciamento dos processos de negócios. O IBM SaaS inclui os recursos de design do processo, execução, monitoramento e otimização.

O Cliente deve comprar uma quantidade de Usuários Autorizados ou Simultâneos para obter acesso aos recursos do IBM SaaS a seguir:

1.1 Ambiente Operacional

Uma única instância do IBM SaaS inclui um ambiente dedicado de desenvolvimento, de teste e de tempo de execução de processo com as seguintes características:

- Ambiente de desenvolvimento – um ambiente virtual de Centro de Processamento Avançado com pelo menos um membro de cluster. A capacidade do ambiente de desenvolvimento é baseada na quantidade padrão de autores somada aos autores adicionais comprados para a instância do IBM SaaS.
- Ambiente de teste – um ambiente virtual de Servidor de Processos Avançado com um membro de cluster. A capacidade do ambiente de teste é baseada no número de usuários Autorizados ou Simultâneos adquiridos para a instância do IBM SaaS.

Ambiente de tempo de execução de processo – um ambiente virtual de Servidor de Processos Avançado e altamente disponível com pelo menos dois membros de cluster e um cluster de banco de dados altamente disponível. Isto proporciona um ambiente pronto para produção. A capacidade do ambiente de tempo de execução do processo é baseada no número de usuários Autorizados ou Simultâneos adquiridos para a instância do IBM SaaS.

1.2 Software de Ativação

O IBM SaaS inclui os seguintes Softwares de Ativação:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

1.3 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 de desktop do Cliente e se conecta remotamente ao IBM SaaS.

1.4 Restrição de Usuário à Ferramenta de Designer

O IBM SaaS permite que até cinco (5) Usuários do IBM SaaS acessem e usem o Software de Ativação IBM Process Designer e/ou IBM Integration Designer.

1.5 Rede Privada Virtual (VPN)

O IBM SaaS inclui uma única conexão VPN opcional baseada em software para comunicação criptografada e segura do IBM SaaS com sistemas externos ao IBM SaaS, incluindo sistemas na rede do Cliente. Informações sobre a VPN serão fornecidas mediante solicitação por escrito. Esta solicitação deve ser enviada para SupportBPMonCloud@us.ibm.com.

1.6 Administrador de Conta

O IBM SaaS fornece ao Cliente um login de usuário e uma senha de Administrador de Conta para acessar o ambiente operacional. O Administrador de Conta terá a capacidade de gerenciar o acesso de Usuários do IBM SaaS ao ambiente operacional, bem como designar e excluir as funções de Usuário do IBM SaaS. O Administrador de Conta pode conceder privilégios de administrador a Usuários adicionais do IBM SaaS.

1.7 Página Inicial do IBM SaaS

A página inicial do IBM SaaS permite que os usuários do IBM SaaS acessem os recursos do ambiente operacional do IBM SaaS definidos para a função deles.

1.8 Página de Gerenciamento do Usuário

Uma página de gerenciamento do usuário permite que os Administradores de Conta criem e excluam novos usuários e designem funções. Os Usuários do IBM SaaS acessam a página de gerenciamento de usuário para gerenciar suas informações pessoais. Os usuários do IBM SaaS podem ser designados a uma ou mais funções que permitirão acesso a recursos específicos do IBM SaaS definidos de acordo com a função.

1.9 Notificações por E-mail

O IBM SaaS inclui uma função de notificação que notifica os usuários do IBM SaaS sobre seu acesso, suas designações de função e suas mudanças de senha. A função de notificação também notifica os administradores sobre o status e sobre as mudanças planejadas do IBM SaaS.

1.10 Backup Online Automático Diário

O IBM SaaS executará um backup diário que é usado para a recuperação automatizada do IBM SaaS, conforme necessário. O backup é criptografado e armazenado em um diferente local de datacenter na mesma região global.

1.11 Monitoramento e Recuperação Automatizados

O IBM SaaS monitorará a disponibilidade do serviço e executará uma recuperação, caso o serviço se torne não responsivo ou inacessível.

2. Recursos Opcionais do IBM SaaS

2.1 Autor Adicional

O IBM SaaS fornece uma opção de compra para usuários adicionais do IBM SaaS acessarem e usarem o IBM Process Designer e/ou IBM Integration Designer Software de Ativação.

2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

O IBM SaaS fornece uma 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.

2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

O IBM SaaS fornece uma opção de compra para ambientes adicionais de tempo de execução de processo para uso na produção ou não produção. A capacidade desse ambiente é baseada no número de usuários de Tempo de Execução de Processo adquiridos.

2.4 Armazenamento Adicional

O IBM SaaS fornece uma opção de compra de armazenamento adicional para o banco de dados interno do BPM e armazenamento de documentos integrados. A quantidade de armazenamento (incrementos em GB variam com base no sistema virtual) pode ser aplicada a um único ambiente ou dividida entre diversos ambientes na instância do IBM SaaS.

2.5 Memória Adicional

O IBM SaaS fornece uma opção de compra de memória adicional para casos em que os requisitos de memória da solução de processo estão além da capacidade de computação fornecida para a quantidade de usuários comprados. A quantidade de memória (incrementos de 16 GB) pode ser aplicada a um único ambiente ou dividida entre diversos ambientes na instância do IBM SaaS.

2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

O serviço de Consultoria Profissional Sob Demanda (ODC) inclui acesso remoto por meio do portal ODC on-line para até cinco (5) 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 o líder de ativação do cliente do On Demand Consulting (ODC) e especialistas no assunto. 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.

2.7 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

O serviço de Consultoria Corporativa Sob Demanda (ODC) 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 o líder de ativação do cliente do On Demand Consulting (ODC) e especialistas no assunto. 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 contratar o IBM On Demand Consulting para obter assistência com entregáveis do produto do trabalho mutuamente acordados com pontos de início e encerramento limitados a até 24 horas por mês de subscrição. Os entregáveis de produtos do trabalho podem incluir assistência com exemplos de padrões específicos ou com códigos de solução pronto para produção. O Contato do Subscritor também pode participar de chamadas de status semanais com um líder de ativação do Cliente do IBM ODC. Para assistência em entregáveis 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.

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

O IBM SaaS fornece uma opção de compra de acesso adicional de desenvolvedor para quantidade de desenvolvedores do ODC Professional e do ODC Enterprise incluída nestas ofertas.

2.9 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 execução da migração incluem atividades como assistência para a construção do plano de migração e 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 esta subscrição (usando ferramentas como compartilhamento de tela). Para assistência para entregáveis 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.

Apêndice B

A IBM fornece o acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade a seguir para o IBM SaaS 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.

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 o evento impactou a disponibilidade do IBM SaaS. 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 relação a uma fatura futura do IBM SaaS com base no período durante o qual o processamento de sistema de produção para o IBM SaaS não está disponível ("Tempo de Inatividade"). O Tempo de Inatividade é medido a partir do momento em que o Cliente relata o evento até o momento em que o IBM SaaS é restaurado, e não inclui: o tempo relacionado a indisponibilidade de manutenção planejada ou anunciada; causas além do controle da IBM; problemas com o ou Conteúdo ou com tecnologia, designs ou instruções do Cliente ou de terceiros; configurações e plataformas do sistema não suportadas, ou outros erros do Cliente; incidente de segurança causado pelo Cliente ou teste de segurança do Cliente. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade acumulativa do IBM SaaS durante cada mês contratado, conforme mostrado na tabela abaixo. O total de Crédito de Disponibilidade com relação a qualquer Mês Contratado não pode exceder um doze avos (1/12) do encargo anual do IBM SaaS.

2. Níveis de Serviço

Disponibilidade do IBM SaaS Durante um Mês Contratado

Disponibilidade durante um mês contratado	Crédito (% do encargo de subscrição mensal* para o mês contratado que é o objeto de uma reivindicação)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

* Se o IBM SaaS foi adquirido de um Parceiro Comercial IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado a partir do preço de lista corrente para o IBM SaaS 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: total de 60 minutos de tempo de inatividade durante o Mês Contratado

Total de 43.200 minutos em um mês contratado de 30 dias - 60 minutos de Tempo de Inatividade = 43.140 minutos <hr/> 43.200 minutos totais	= 5% de Crédito de Disponibilidade para 99,86% de disponibilidade durante o Mês Contratado
--	--