

IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement

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 intitulado 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 um conflito, os Termos da Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais. Ao solicitar, 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.

1. IBM SaaS

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

- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Authorized User
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Concurrent User
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Process Runtime Environment

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 distinto com acesso ao IBM SaaS de qualquer forma, direta ou indiretamente (por exemplo, por meio de um programa, dispositivo ou servidor de aplicativos de multiplexação), 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. Independentemente 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 o IBM SaaS ao mesmo tempo, de qualquer forma direta ou indiretamente (por exemplo: por meio de um programa, dispositivo ou servidor de aplicativos de multiplexação), por qualquer meio, durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade ou no Documento de Transação do Cliente.
- 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 do Cliente (PoE) ou Documento de Transação.

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 se aplicará aos seguintes produtos nos termos de encargos e faturamento especificados no Documento de Transação:

- cada Instância IBM SaaS solicitada
- cada Ambiente de Teste adicional solicitado
- cada Ambiente adicional de Tempo de Execução de Processos solicitado

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 Excedente

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 de 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 final 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 estes ToU. O suporte técnico está incluído no IBM SaaS e não está disponível como uma oferta distinta.

Mais informações sobre o horário de disponibilidade, endereços de e-mail, sistemas de relatório de problema on-line, 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 Inicial	Cobertura do Tempo de Resposta
1	Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço: Funcionalidades essenciais para os negócios ficam 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 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 passível de uso e não há um impacto crítico nas operações.	Dentro de 4 horas em horário comercial	Horário comercial de segunda a sexta-feira

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta Inicial	Cobertura do Tempo de Resposta
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 Ofertas de Autorização Híbrida

Caso a oferta IBM SaaS seja designada como "Autorização Híbrida", o Cliente receberá uma autorização para utilizar o IBM SaaS, os Programas da IBM identificados na seção de descrição do serviço destes ToU para utilização no ambiente de escolha do Cliente, e o direito de utilizar e acessar o suporte técnico e as atualizações dos Programas identificados. O Cliente é capaz de usar os programas identificados e acessar suporte técnico e atualizações de programas enquanto o Cliente continuar a subscrever o IBM SaaS.

A utilização de uma oferta de Autorização Híbrida do IBM SaaS está sujeita aos termos e às restrições a seguir:

- a. O uso do(s) Programa(s) pelo Cliente está licenciado sob os termos do Acordo Internacional de Licenciamento de Programa - IPLA e as Informações de licença correspondentes incluídas no(s) programa(s).
- b. O Cliente pode utilizar os Programas, o suporte técnico e as atualizações do Programa fornecidos por uma oferta de Autorização Híbrida sujeita aos seguintes termos aplicáveis do Contrato Internacional IBM Passport Advantage (Z125-5831-09):
 - (1) os três primeiros parágrafos da *Seção 3 – Programas e Subscrição e Suporte de Software IBM*; e
 - (2) os parágrafos três e quatro da *Seção 3.8 – Subscrição e Suporte ("S&S") de Software IBM*.
- c. Quando a subscrição do Cliente ao IBM SaaS terminar, o Cliente deverá remover todos os Programas fornecidos pela oferta de Autorização Híbrida de seus sistemas e destruir todas as cópias.
- d. A utilização da quantidade total da oferta de Autorização Híbrida de IBM SaaS adquirida pelo Cliente pode ser dividida entre a utilização do IBM SaaS e a utilização dos Programas fornecidos pela oferta de Autorização Híbrida. Em momento algum o uso pelo Cliente poderá exceder o número total de autorizações adquiridas, conforme especificado no PoE do Cliente. Encargos de Excedentes serão aplicados conforme especificado no Documento de Transação, se o uso pelo Cliente exceder a autorização indicada no PoE.

6.2 Links para Websites ou Outros Serviços de Terceiros

Se o Cliente ou um Usuário do IBM SaaS transmitir Conteúdo a um website ou outro serviço de terceiro que 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 esta interação se dará exclusivamente entre o Cliente e o website ou serviço de terceiros. A IBM não dá garantias ou faz declarações sobre tais sites ou serviços de terceiros e não terá responsabilidade por tais sites ou serviços de terceiros.

6.3 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.

6.4 Cookies

O Cliente está ciente e concorda que a IBM pode, como parte da operação e do 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, 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.

6.5 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.

6.6 Locais de Benefícios Derivados

Onde aplicável, os tributos se baseiam no(s) local(is) que o Cliente identifica 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 fornecer quaisquer alterações à IBM.

Apêndice A

1. Visão Geral e Recursos do IBM BPM Hybrid Entitlement

A oferta do Hybrid Entitlement fornece uma plataforma de gerenciamento de processos de negócios para visibilidade e gerenciamento de processos de negócios. O Programa inclui recursos de design, execução, monitoramento e otimização de processos. Os Clientes têm direito de acessar a funcionalidade tanto em um ambiente em nuvem gerenciado pela IBM, quanto fazendo o download e instalando o IBM Business Process Manager (IBM BPM) no ambiente escolhido pelo Cliente.

O Cliente deve adquirir uma quantidade de Usuários Autorizados ou de Usuários Simultâneos para acessar os seguintes recursos:

1.1 Ambientes Operacionais

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

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

Ambientes utilizados no local escolhido pelo Cliente:

- Ambiente de desenvolvimento – direito a um ambiente de Centro de Processamento Avançado para suportar somente a quantidade padrão de autores de ferramentas de designer somada a qualquer autor adicional adquirido.
- Ambiente de teste – direito a um ambiente de Servidor de Processamento Avançado de Não Produção para suportar somente o número adquirido de Usuários Autorizados e Simultâneos.
- Ambiente de tempo de execução de processo – direito a um ambiente Servidor de Processamento Avançado de alta disponibilidade para suportar o número de Usuários Autorizados e Simultâneos adquiridos.

1.2 Software de Ativação

O Software de Ativação incluído com o IBM SaaS é:

- 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 da área de trabalho 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 Recursos Baseados em Nuvem

1.5.1 Rede Privada Virtual (VPN)

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

1.5.2 Administrador de Conta

O IBM SaaS fornece ao Cliente um login de usuário e uma senha de Administrador da Conta para acessar o ambiente operacional em Nuvem. 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. O Administrador de Conta pode conceder privilégios de administrador a Usuários adicionais do IBM SaaS.

1.5.3 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 respectiva função.

1.5.4 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.

1.5.5 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.

1.5.6 Backup Online Automático Diário

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

1.5.7 Monitoramento e Recuperação Automáticos

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

1.6 Recursos Opcionais do IBM SaaS

1.6.1 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author

O IBM SaaS fornece a opção de compra de usuário adicionais do IBM SaaS para acessar o(s) ambiente(s) de Desenvolvimento, o software de ativação do IBM Process Designer e/ou o software de ativação do IBM Integration Designer. Os autores adicionais têm permissão apenas para acessar o(s) ambiente(s) de desenvolvimento da nuvem ou o(s) instalado(s) no local escolhido pelo Cliente.

1.6.2 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment

A autorização para o Ambiente de Teste fornece ao Cliente um ambiente de teste adicional, além do ambiente incluso no IBM SaaS. Os usuários do Ambiente de Teste têm permissão para acessar apenas o ambiente de teste adicional, por meio da nuvem ou do ambiente de não produção instalado e configurado no local escolhido pelo Cliente.

1.6.3 IBM Business Process Manager Process Hybrid Entitlement Process Runtime Environment

A autorização para o Ambiente de Tempo de Execução do Processo fornece ao cliente um ambiente de tempo de execução adicional, além do ambiente incluso no IBM SaaS. Os usuários do tempo de execução do processo adquiridos têm autorização apenas para acessar o ambiente de tempo de execução adicional, por meio da nuvem ou da instalação no local escolhido pelo Cliente.

Apêndice B

A IBM fornece o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade para a porção do IBM SaaS baseada em nuvem, como especificado no Certificado de Titularidade. 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 a IBM de forma razoável 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 Conteúdo ou 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 cumulativa do IBM SaaS durante cada mês contratado, conforme mostrado na tabela abaixo. O total de Crédito de Disponibilidade a respeito de qualquer Mês Contratado não pode exceder um doze avos (1/12) do encargo anual do IBM SaaS.

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

2. Níveis de Serviço

A disponibilidade do IBM SaaS durante o mês contratado é apresentada conforme a seguir:

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%
< 99,0%	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 atual 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

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