

Termos de Uso IBM – Termos Específicos da Oferta SaaS

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)

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

Os termos deste ToU são complementares ao Contrato Internacional Passport Advantage IBM, o Contrato Internacional Passport Advantage Express IBM ou o Contrato Internacional IBM para as Ofertas Selecionados do IBM SaaS, conforme aplicável ("Contrato") e, juntamente com o ToU, completam o contrato. Em caso de conflito entre os Termos Gerais e estes Termos Específicos da Oferta SaaS, estes Termos Específicos da Oferta SaaS prevalecerão sobre os Termos Gerais.

O Cliente somente poderá usar o IBM SaaS se aceitar previamente os Termos de Uso. Ao solicitar, acessar ou usar o IBM SaaS, o cliente concorda com o ToU. Ao clicar em um botão "Aceitar" após ser apresentado a estes Termos Específicos da Oferta SaaS, o Cliente também aceita os Termos Gerais.

SE UM TERCEIRO ESTIVER ACEITANDO ESTES TERMOS DE USO EM NOME DO CLIENTE, O TERCEIRO DECLARA E GARANTE QUE POSSUI PLENOS PODERES PARA VINCULAR O CLIENTE AO ToU. SE O CLIENTE OU O TERCEIRO NÃO CONCORDAREM COM ESTES TERMOS DE USO OU SE O TERCEIRO NÃO POSSUIR PLENOS PODERES PARA VINCULAR O CLIENTE AO ToU, ENTÃO O CLIENTE OU O TERCEIRO NÃO DEVEM USAR OU PARTICIPAR DE NENHUMA DAS FUNCIONALIDADES OFERECIDAS COMO PARTE DO IBM SaaS.

Parte 1 – Termos IBM

1. IBM SaaS

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

- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production Capacity Add-On
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers

2. Métricas de Cobrança

A oferta IBM SaaS é vendida de acordo com a(s) métrica(s) de cobranças a seguir:

- a. Usuário Autorizado é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. O cliente deve obter autorizações separadas e dedicadas para cada Usuário Autorizado individual que tiver acesso ao IBM SaaS de alguma maneira, diretamente ou indiretamente (por exemplo, por meio de um programa multiplex, dispositivo ou servidor de aplicativos), por quaisquer meios. Devem ser obtidas autorizações suficientes para abranger o número de Usuários Autorizados que tiverem acesso ao IBM SaaS durante o período de medição especificado na Certificado de Titularidade (PoE) do Cliente ou Documento de Transação.
- b. 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 um determinado momento no tempo. Independente de a pessoa estar simultaneamente acessando o IBM SaaS diversas vezes, a pessoa é contada apenas como um único Usuário Simultâneo. O cliente deve obter uma autorização para cada Usuário Simultâneo acessando o IBM SaaS de alguma maneira, diretamente ou indiretamente (por exemplo, por meio de um programa multiplex, dispositivo ou servidor de aplicativos), por quaisquer meios durante o período de medição especificado na Certificado de Titularidade (PoE) do Cliente ou Documento de Transação.
- c. 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 na Certificado de Titularidade (PoE) do Cliente ou Documento de Transação.

3. Encargos e Faturamento

3.1 Opções de Faturamento

O valor a ser pago pelo IBM SaaS estará especificado em um Documento de Transação. As opções de faturamento para o encargo de subscrição do IBM SaaS são as seguintes:

- a. Valor total de compromisso à vista
- b. Mensal (vencimento no mês seguinte após a prestação do serviço)
- c. Trimestral (à vista)
- d. Anual (à vista)

A opção de faturamento selecionada será válida durante o prazo de vigência especificado em um Certificado de Titularidade ou em um Documento de Transação. O valor cobrado por ciclo de faturamento será baseado no encargo de subscrição anual e no número de ciclos de faturamento em um ano.

3.2 Encargos Mensais Parciais

O encargo Parcial do Mês é um encargo diário proporcional que será cobrado do Cliente. Os Encargos Parciais do Mês são calculados com base nos dias restantes do mês, começando na data em que o Cliente é notificado pela IBM de que o acesso ao IBM SaaS está disponível.

3.3 Encargos de Usos Excedentes

Caso o uso efetivo do IBM SaaS pelo Cliente exceda a autorização especificada em um Certificado de Titularidade ou Documento de Transação, o Cliente será cobrado pelo uso excedente, de acordo com os encargos de uso excedentes especificados no Certificado de Titularidade ou no Documento de Transação aplicável.

4. Criação e Acesso a Contas

Quando os Usuários do IBM SaaS registram-se em uma conta ("Conta"), a IBM pode fornecer ao Usuário do IBM SaaS uma identificação e senha para a Conta. O Cliente é responsável por assegurar que cada Usuário do IBM SaaS gerencie e mantenha as informações da sua Conta atualizadas. A qualquer momento, o Cliente pode solicitar que os Dados Pessoais fornecidos como parte do registro para uma Conta ou do uso do IBM SaaS sejam corrigidos ou removidos das informações da Conta. As informações serão corrigidas ou removidas, mas a sua remoção pode impedir o acesso ao IBM SaaS.

O Cliente é responsável por assegurar que cada Usuário do IBM SaaS protegerá a identificação e senha de sua Conta e controlará quem pode acessar uma Conta do Usuário do IBM SaaS ou usar qualquer IBM SaaS em nome do Cliente.

5. Renovação de um Período de Subscrição

5.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição

Se o Certificado de Titularidade do Cliente especificar que a renovação da subscrição é automática, o Cliente poderá renovar o Período de Subscrição que estiver expirando através de uma autorização por escrito para renovar (tal como, formulário de pedido, carta pedido ou ordem de compra), antes da data de expiração, de acordo com os termos do Contrato

SE A IBM NÃO RECEBER TAL AUTORIZAÇÃO ATÉ A DATA DE EXPIRAÇÃO, O PERÍODO DE SUBSCRIÇÃO DO IBM SAAS SERÁ AUTOMATICAMENTE RENOVADO PELO PRAZO DE UM ANO OU PELA MESMA DURAÇÃO DO PRAZO ORIGINAL, A MENOS QUE, ANTES DA DATA DE EXPIRAÇÃO, A IBM RECEBA, DIRETAMENTE DO CLIENTE OU PELO REVENDEDOR DO CLIENTE, CONFORME APLICÁVEL, UMA NOTIFICAÇÃO POR ESCRITO DE QUE O CLIENTE NÃO DESEJA A RENOVAÇÃO. DO CONTRÁRIO, O CLIENTE CONCORDA EM PAGAR TAIS ENCARGOS DE RENOVAÇÃO.

5.2 Faturamento Contínuo

Se a PoE do Cliente designar a renovação da subscrição, como o faturamento continuará após o término do Período de Subscrição, o Cliente continuará tendo acesso ao IBM SaaS e será faturado continuamente pelo uso do IBM SaaS. Para descontinuar o uso do IBM SaaS e interromper o processo de faturamento contínuo, o Cliente deve fornecer à IBM uma solicitação de cancelamento de seu IBM SaaS com antecedência de 90 (noventa) dias, por escrito. Mediante o cancelamento do acesso do

Cliente ao IBM SaaS, serão faturados para o Cliente quaisquer encargos de acesso pendentes pelo mês em que o cancelamento entrar em vigor.

5.3 Renovação Solicitada pelo Cliente

Se o Certificado de Titularidade do Cliente designar a renovação da subscrição como uma que expira, a oferta IBM SaaS não será renovada ao término do Período de Subscrição inicial. Para continuar a usar o IBM SaaS além do Período de Subscrição inicial, o Cliente deve obter uma nova subscrição para o IBM SaaS. Entre em contato com um representante de vendas IBM ou revendedor do Cliente, conforme aplicável, para obter uma nova subscrição do IBM SaaS.

6. Suporte Técnico

O suporte técnico para o IBM SaaS está disponível durante o período de subscrição.

Os horários de operação do Suporte por Email e do Portal de Suporte do SaaS são os seguintes:

Das 8h às 20h no fuso horário do Leste dos EUA Padrão, de segunda-feira a sexta-feira (excluindo feriados)

Canal de contato de suporte: 1-855-221-1166 nos EUA.

Email: support@ibmserviceengage.com

Suporte para Outros Horários e Inatividade do Sistema:

O Suporte para Outros Horários e Inatividade do Sistema somente está disponível para problemas de Severidade 1 durante dias úteis, finais de semana e feriados.

Severidade	Definição de Severidade	Objetivos de Tempo de Resposta	Cobertura do Tempo de Resposta
1	Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço: Funcionalidades críticas para os negócios ficam inoperáveis ou ocorre falha na interface crítica. Geralmente, se aplica a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acessar serviços que resulta em um impacto crítico nas operações. Essa condição requer uma solução imediata.	Dentro de 1 hora	24x7
2	Impacto de negócios significativo: O uso de um recurso de negócios de serviço ou de uma função de serviço fica gravemente restringido ou o Cliente corre o risco de perder seus prazos finais.	Dentro de 2 horas em horário comercial	Horário comercial de Seg. a Sex.
3	Impacto de negócios menor: Indica que o serviço ou a funcionalidade está utilizável e não há um impacto crítico nas operações.	Dentro de 4 horas em horário comercial	Horário comercial de Seg. a Sex.
4	Impacto de negócios mínimo: Uma solicitação de consulta ou não técnica	Dentro de 1 dia em horário comercial	Horário comercial de Seg. a Sex.

7. Termos Adicionais da Oferta IBM SaaS

7.1 Limitação de Não Produção

Se o IBM SaaS for designado como "Non Production", o IBM SaaS pode ser usado pelo Cliente apenas para atividades internas de não produção, incluindo testes, ajuste de desempenho, diagnóstico de falha, comparativo interno, preparação, atividade de garantia de qualidade e/ou desenvolvimento de inclusões ou extensões usadas internamente para o IBM SaaS usando interfaces de programação do aplicativo publicadas. O Cliente não está autorizado a usar qualquer parte do IBM SaaS para qualquer outro propósito sem adquirir as autorizações de produção apropriadas.

O cliente deve ser autorizado para o IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) para que ele possa obter direito à(s) instância(s) de Não Produção do IBM SaaS.

As instâncias de Não Produção do IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) não incluem alta disponibilidade ou a mesma frequência de backup como fornecido com a instância de produção. Por motivos de desempenho, não mais de 30 usuários podem usar a Instância de não produção simultaneamente de qualquer maneira, direta ou indiretamente (por exemplo: via um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicativos) através de qualquer meio.

Cada autorização de Non Production Capacity Add-on do IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) aumenta o tamanho de uma instância de Non production do IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) permitindo um adicional de 30 usuários com acesso à instância simultaneamente. Se o Cliente inclui o recurso em uma instância de Non production do IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) comprando o Non Production Capacity Add-on do IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS), esse recurso adicional não pode ser redesignado para outra instância de Non Production do IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) numa data posterior.

7.1 Limitação de Step up

A oferta SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers ("Step-up SaaS") requer que o Cliente tenha adquirido anteriormente as autorizações de licença apropriadas para o programa IBM associado. O programa IBM associado para este Step-up SaaS é o IBM SmartCloud Control Desk. As autorizações do Cliente para o Step-up SaaS não podem exceder as autorizações para o programa IBM associado.

Ao adquirir o Step-up SaaS, o Cliente não poderá usar as mesmas autorizações de licença do programa IBM associado instaladas dentro de seu ambiente como se fossem as autorizações do Step-up SaaS. Por exemplo, se o Cliente tiver 23 autorizações de Usuário Autorizado para o programa IBM associado e escolher comprar 10 autorizações de Usuário Autorizado do Step-up SaaS, os 10 Usuários Autorizados do Step-up SaaS poderão acessar apenas o ambiente do IBM SaaS e não poderão mais utilizar o software instalado no local. O Cliente então terá 13 autorizações de Usuário Autorizado disponíveis para uso continuado com seu ambiente no local.

O Step-up SaaS não inclui Subscrição e Suporte para o programa IBM associado. O Cliente declara que adquiriu (1) as autorizações de licença e (2) a Subscrição e Suporte aplicáveis para o programa IBM associado. Durante o Período de Subscrição do Step-up SaaS, Cliente deve manter Subscrição e Suporte atuais para as autorizações do programa IBM usadas em conjunto com as autorizações do Step-up SaaS. No caso de a licença do Cliente para usar o programa IBM associado ou a Subscrição e Suporte do Cliente para o programa IBM associado serem finalizados, o direito de usar o Step-Up SaaS também será finalizado.

7.2 Links para Websites de Terceiros ou Outros Serviços

Se o Cliente ou um usuário do IBM SaaS transmitir Conteúdo para websites ou outro serviço de um terceiro que esteja vinculado ao IBM SaaS ou seja acessível pelo IBM SaaS, o Cliente e o usuário IBM fornecem à IBM o consentimento para permitir tal transmissão de Conteúdo, mas tal interação será exclusivamente entre o Cliente e o websites ou serviço do terceiro. A IBM não fornece quaisquer garantias ou faz quaisquer declarações sobre tais sites ou serviços de terceiros e não terá qualquer responsabilidade por tais sites ou serviços de terceiros.

Termos de Uso IBM

Parte 2 – Termos Exclusivos do País

Os seguintes termos substituem ou modificam os termos referenciados na Parte 1. Todos os termos da Parte 1 que não são alterados por estes termos de aditamento permanecem inalterados e em vigor. Esta Parte 2 é composta de termos de aditamento a estes Termos de Uso e é organizada conforme a seguir:

- Alterações de países das Américas;
- Alterações de países da Ásia Pacífico; e
- Alterações de países da Europa, Oriente Médio e África (EMEA).

ALTERAÇÕES DE PAÍSES DAS AMÉRICAS

BELIZE, COSTA RICA, REPÚBLICA DOMINICANA, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARÁGUA E PANAMÁ

5.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição

O seguinte substitui o parágrafo que começa com "SE A IBM NÃO RECEBER TAL AUTORIZAÇÃO ATÉ A DATA DE EXPIRAÇÃO":

A IBM renovará por um ano, mediante um pagamento adicional, o Período de Subscrição do IBM SaaS que está expirando, pelo mesmo preço e mesma frequência de cobrança, se a IBM ou o revendedor do Cliente receber (1) o pedido de renovação do Cliente (por exemplo, formulário de pedido, carta de pedido, ordem de compra) antes da expiração do atual Período de Subscrição ou (2) pagamento do Cliente dentro de 30 dias do recebimento da fatura do IBM SaaS para o próximo prazo.

ARGENTINA, BRASIL, CHILE, COLÔMBIA, EQUADOR, MÉXICO, PERU, URUGUAI, VENEZUELA

5.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição

Não se aplica a Órgãos Públicos que estejam sujeitos à Legislação de Compra do Setor Público aplicável.

BRASIL

5.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição

O seguinte inclui-se após o segundo parágrafo:

O documento da transação descreverá p processo da comunicação por escrito ao Cliente contendo o preço aplicável ou outras informações para o período de renovação.

ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA

5.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição

A sentença a seguir está incluída no final do parágrafo que começa com "SE A IBM NÃO RECEBER TAL AUTORIZAÇÃO ATÉ A DATA DE EXPIRAÇÃO" em 5.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição:

O CLIENTE PODE FINALIZAR O IBM SaaS A QUALQUER MOMENTO APÓS O TÉRMINO DO PERÍODO DE SUBSCRIÇÃO INICIAL MEDIANTE AVISO PRÉVIO DE UM MÊS POR ESCRITO, TANTO DIRETAMENTE PARA A IBM QUANTO POR MEIO DO REVENDEDOR IBM DO CLIENTE, CONFORME APLICÁVEL, CASO A IBM NÃO TENHA RECEBIDO A AUTORIZAÇÃO POR ESCRITO DO CLIENTE (por exemplo, formulário de pedido, carta de pedido, ordem de compra) PARA RENOVAR O PERÍODO DE SUBSCRIÇÃO DO IBM SaaS DO CLIENTE QUE ESTÁ EXPIRANDO. NESSE CASO, O CLIENTE PODERÁ OBTER UM REEMBOLSO PRÉ-RATEADO.

TERMOS DE ADITAMENTO DOS PAÍSES DA ÁSIA PACÍFICO

BANGLADESH, BUTÃO E NEPAL

5.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição

*O seguinte substitui o parágrafo que começa com "**SE A IBM NÃO RECEBER TAL AUTORIZAÇÃO ATÉ A DATA DE EXPIRAÇÃO**" em 5.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição:*

A IBM renovará por um ano, mediante um pagamento adicional, o Período de Subscrição do IBM SaaS que está expirando, pelo mesmo preço e mesma frequência de cobrança, se a IBM ou o revendedor do Cliente receber (1) o pedido de renovação do Cliente (por exemplo, formulário de pedido, carta de pedido, ordem de compra) antes da expiração do atual Período de Subscrição ou (2) pagamento do Cliente dentro de 30 dias do recebimento da fatura do IBM SaaS para o próximo prazo.

TERMOS DE ADITAMENTO DE PAÍSES DA EUROPA, MÉDIO ORIENTE E ÁFRICA (EMEA)

BAHREIN, KUWAIT, OMÃ, CATAR, ARÁBIA SAUDITA E EMIRADOS ÁRABES UNIDOS

5.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição

*O seguinte substitui o parágrafo que começa com "**SE A IBM NÃO RECEBER TAL AUTORIZAÇÃO ATÉ A DATA DE EXPIRAÇÃO**" em 5.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição:*

A IBM renovará por um ano, mediante um pagamento adicional, o Período de Subscrição do IBM SaaS que está expirando, pelo mesmo preço e mesma frequência de cobrança, se a IBM ou o revendedor do Cliente receber (1) o pedido de renovação do Cliente (por exemplo, formulário de pedido, carta de pedido, ordem de compra) antes da expiração do atual Período de Subscrição ou (2) pagamento do Cliente dentro de 30 dias do recebimento da fatura do IBM SaaS para o próximo prazo.

Apêndice A

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) é uma solução de gerenciamento que inclui ou suporta os processos a seguir:

- a. Gestão de Conhecimentos
- b. Gestão de Ativos e Configuração de Serviços
- c. Gestão de Catálogo de Serviços
- d. Gestão de Mudanças
- e. Gestão de Versões de Implementação
- f. Gestão de Incidentes
- g. Gerenciamento Financeiro
- h. Gerenciamento do Nível de Serviço
- i. Gerenciamento de Problemas
- j. Atendimento de Solicitação de Serviço

Além disso, o IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) é entregue com conteúdo básico que abrange relatórios, modelos, funções de usuário e grupos de segurança; permite integrações para determinados sistemas e fornece ferramentas para ajudar no suporte a configuração de aplicações de suporte e na definição de relatórios customizados.