

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)

Os Termos de Utilização ("ToU") são constituídos pelos presentes Termos de Utilização IBM – Termos de Oferta Específica do SaaS ("Termos de Oferta Específica do SaaS") e um documento intitulado Termos de Utilização IBM – Termos Gerais ("Termos Gerais"), que se encontra disponível no seguinte URL:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Os ToU complementam o Acordo IBM International Passport Advantage, o Acordo IBM International Passport Advantage Express ou o Acordo Internacional IBM para Ofertas Selecionadas do IBM SaaS, conforme aplicável ("Acordo"), e em conjunto com os ToU constituem o acordo integral. Em caso de conflito entre os Termos Gerais e os presentes Termos de Oferta Específica do SaaS, os presentes Termos de Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais.

O Cliente só poderá utilizar o IBM SaaS se aceitar primeiro os Termos de Utilização. Ao encomendar, aceder ou utilizar o IBM SaaS, o Cliente está a aceitar os ToU. Ao fazer clique num botão "Aceitar" após a apresentação dos presentes Termos de Oferta Específica do IBM SaaS, o Cliente está igualmente a aceitar os Termos Gerais.

AO ACEITAR OS ToU EM NOME DO CLIENTE, DECLARA E GARANTE QUE TEM PODERES SUFICIENTES PARA VINCULAR O CLIENTE AOS ToU. SE NÃO CONCORDAR COM OS ToU OU NÃO TIVER PODERES SUFICIENTES PARA VINCULAR O CLIENTE AOS ToU, NÃO UTILIZE, SOB FORMA ALGUMA, NEM TOME PARTE EM QUALQUER UMA DAS FUNCIONALIDADES DISPONIBILIZADAS COMO PARTE DO IBM SAAS.

Parte 1 – Termos da IBM

1. IBM SaaS

As seguintes ofertas do IBM SaaS são abrangidas pelos presentes Termos da Oferta Específica do 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 Encargos

A oferta do IBM SaaS é vendida nos termos das seguintes métricas de encargos:

- a. Utilizador Autorizado corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. O Cliente tem de obter titularidades separadas e dedicadas para cada Utilizador Autorizado único a quem tenha sido concedido acesso ao IBM SaaS, directa ou indirectamente (por exemplo: através de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor da aplicação) através de quaisquer meios. Têm de ser obtidas titularidades em número suficiente para cobrir o número de Utilizadores Autorizados a quem tenha sido concedido acesso ao IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.
- b. Utilizador Simultâneo corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Utilizador Simultâneo é uma pessoa que acede ao IBM SaaS em determinada altura. Independentemente de essa pessoa aceder simultaneamente ao IBM SaaS várias vezes, essa pessoa é contabilizada apenas como um Utilizador Simultâneo. O Cliente tem de obter titularidades separadas para cada Utilizador Simultâneo que acede ao IBM SaaS, directa ou indirectamente (por exemplo: através de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor da aplicação) através de quaisquer meios, durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.
- c. Instância corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Instância consiste no acesso a uma configuração específica do IBM SaaS. Titularidades em número suficiente têm de ser obtidas para cada Instância do IBM SaaS disponibilizada para acesso e utilização durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.

3. Encargos e Facturação

3.1 Opções de Facturação

O montante a pagar pelo IBM SaaS é especificado num Documento de Transacção. As opções de facturação relativas ao encargo de subscrição do IBM SaaS são as seguintes:

- a. Compromisso Total (antecipada)
- b. Mensal (postecipada)
- c. Trimestral (antecipada)
- d. Anual (antecipada)

A opção de facturação seleccionada será válida pelo período de tempo especificado em uma PoE ou em um Documento de Transacção. O montante a pagar por ciclo de facturação será baseado no encargo de subscrição anual e no número de ciclos de facturação num ano.

3.2 Encargos Mensais Parciais

O Encargo Mensal Parcial é um encargo diário proporcional ("rateado") que será cobrado ao Cliente. Os Encargos Mensais Parciais são calculados com base nos dias restantes do mês parcial com início na data em que o Cliente é notificado pela IBM de que o seu acesso ao IBM SaaS está disponível.

3.3 Encargos Adicionais por Excesso de Utilização

Se a utilização real do IBM SaaS por parte do Cliente exceder a titularidade especificada numa Prova de Titularidade (PoE) ou num Documento de Transacção, será enviada uma factura ao Cliente relativa ao excesso de utilização, de acordo com os encargos de excesso de utilização especificados na PoE ou num Documento de Transacção aplicável.

4. Criação de Conta e Acesso

Quando os Utilizadores do IBM SaaS se registam para uma conta ("Conta"), a IBM poderá fornecer ao Utilizador do IBM SaaS uma identificação e palavra-passe da Conta. O Cliente é responsável por assegurar que cada Utilizador do IBM SaaS efectua a gestão e a actualização das informações da sua Conta. Em qualquer altura, o Cliente poderá solicitar que quaisquer Dados Pessoais, fornecidos como parte do registo para uma Conta ou utilização do IBM SaaS, sejam corrigidos ou removidos a partir de informações da Conta e assim sendo, tal informação será corrigida ou removida, mas a remoção poderá impedir o acesso ao IBM SaaS.

O Cliente é responsável por assegurar que cada Utilizador do IBM SaaS protege a identificação e palavra-passe da sua Conta e controla o acesso a uma Conta de Utilizador do IBM SaaS ou a utilização de qualquer IBM SaaS em nome do Cliente.

5. Renovação de um Período de Subscrição

5.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição

Caso a PoE do Cliente designe a renovação da subscrição como automática, o Cliente poderá renovar o respectivo Período de Subscrição do IBM SaaS que esteja a expirar mediante autorização de renovação por escrito (por exemplo, formulário de encomenda, carta de encomenda ou ordem de compra), antes da data de expiração, em conformidade com os termos do Acordo.

CASO A IBM NÃO RECEBA A REFERIDA AUTORIZAÇÃO ATÉ À DATA DE EXPIRAÇÃO, O PERÍODO DE SUBSCRIÇÃO DO IBM SaaS QUE ESTEJA PRESTES A EXPIRAR É AUTOMATICAMENTE RENOVADO POR UM PERÍODO DE UM ANO OU PELA MESMA DURAÇÃO DO PERÍODO INICIAL, EXCEPTO SE, ATÉ À DATA DE EXPIRAÇÃO, A IBM RECEBER, DIRECTAMENTE DO CLIENTE OU ATRAVÉS DE REVENDEDOR DO CLIENTE, CONFORME APLICÁVEL, NOTIFICAÇÃO POR ESCRITO A INFORMAR QUE O CLIENTE NÃO PRETENDE EFECTUAR A RENOVAÇÃO. CASO CONTRÁRIO, O CLIENTE ACEITA EFECTUAR O PAGAMENTO DOS REFERIDOS ENCARGOS DE RENOVAÇÃO.

5.2 Facturação Contínua

Caso a PoE do Cliente designe a renovação da subscrição como uma subscrição em que a facturação continuará após o termo do Período de Subscrição, o Cliente continuará a ter acesso ao IBM SaaS e ser-lhe-á cobrada a utilização do IBM SaaS numa base de facturação contínua. Para descontinuar a utilização do IBM SaaS e interromper o processo de facturação contínuo, o Cliente terá de enviar uma notificação por escrito à IBM, com noventa (90) dias de antecedência, a solicitar o cancelamento do respectivo IBM SaaS. Após o cancelamento do acesso do Cliente ao IBM SaaS, serão cobrados ao

Cliente quaisquer encargos de acesso pendentes durante o mês em que o cancelamento entrou em vigor.

5.3 Necessidade de Renovação pelo Cliente

Caso a PoE do Cliente designe a renovação da subscrição como uma subscrição que cessa, a oferta IBM SaaS não será renovada no final do Período de Subscrição inicial. De modo a continuar a utilizar o IBM SaaS após o Período de Subscrição inicial, o Cliente tem de obter uma nova subscrição para o IBM SaaS. Contacte um representante de vendas IBM ou revendedor do Cliente, conforme aplicável, para obter uma nova subscrição do IBM SaaS.

6. Suporte Técnico

Está disponível Suporte Técnico para o IBM SaaS durante o período de subscrição.

O Horário de Funcionamento do Portal de Suporte e Suporte de SaaS por Correio Electrónico é o seguinte:

8h00 – 20h00, Hora Padrão do Leste dos Estados Unidos, de Segunda-feira a Sexta-feira (excepto feriados)

Linha Directa de Suporte: 1-855-221-1166 nos Estados Unidos

Correio Electrónico: support@ibmserviceengage.com

Suporte Fora do Horário de Expediente e para Inactividade do Sistema:

O Suporte Fora do Horário de Expediente e para Inactividade do Sistema está disponível apenas para problemas de Gravidade 1 nos dias úteis, fins-de-semana e feriados.

Gravidade	Definição de Gravidade	Objectivos de Tempo de Resposta	Cobertura de Tempo de Resposta
1	Impacto crítico no negócio/inactividade do serviço: Uma funcionalidade crítica do negócio está inoperável ou ocorreu uma falha numa interface crítica. Esta situação aplica-se normalmente a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acesso a serviços, resultando num impacto crítico nas operações. Esta condição requer uma solução imediata.	No prazo de 1 hora	24x7
2	Impacto significativo no negócio: Um serviço ou função do negócio encontra-se gravemente restringido na sua utilização ou o Cliente está em risco de falhar prazos de negócios.	No prazo de 2 horas de expediente	Horário de Expediente Seg. a Sex.
3	Impacto menor no negócio: Indica que o serviço ou funcionalidade pode ser utilizado e não tem impacto crítico nas operações.	No prazo de 4 horas de expediente	Horário de Expediente Seg. a Sex.
4	Impacto mínimo no negócio: Uma dúvida ou pedido não técnico	No prazo de 1 dia útil	Horário de Expediente Seg. a Sex.

7. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

7.1 Limitação de Não Produção

Se o IBM SaaS for designado como "Non-Production", o IBM SaaS só pode ser utilizado pelo Cliente para actividades internas de não produção, incluindo testes, optimização de desempenho, diagnóstico de falhas, "benchmarking" interno, simulação, actividade de garantia de qualidade e/ou desenvolvimento de adições ou extensões de uso interno ao IBM SaaS através da utilização de interfaces de programação de aplicações publicadas. O Cliente não está autorizado a utilizar qualquer parte do IBM SaaS para quaisquer outros fins sem adquirir as titularidades de produção apropriadas.

O Cliente tem de ter direito ao IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) para obter titularidades para a(s) instância(s) Non-Production do IBM SaaS.

As instâncias do SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production não incluem elevada disponibilidade com a mesma frequência de cópia de segurança que é fornecida na instância de produção. Por motivos

de desempenho, não mais do que 30 utilizadores podem utilizar a instância de não produção simultaneamente de qualquer forma, directa ou indirectamente (por exemplo, através de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações), por qualquer meio.

Cada titularidade do IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non-Production Capacity Add-On aumenta o tamanho de uma instância do IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non Production para permitir que mais 30 utilizadores acedam à instância simultaneamente. Se o Cliente adicionar capacidade a uma instância do IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production através da aquisição do IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non-Production Capacity Add-On, essa capacidade adicional não pode ser reatribuída posteriormente a outra instância do IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production.

7.1 Limitação para Step-up

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

Ao adquirir o Step-up SaaS, o Cliente não poderá utilizar as mesmas titularidades de licença do programa IBM associado no respectivo ambiente instalado local em conjunto com as titularidades do Step-up SaaS. Por exemplo, se o Cliente tiver 23 titularidades de Utilizador Autorizado para o programa IBM associado e optar por adquirir 10 titularidades de Utilizador Autorizado do Step-up SaaS, os 10 Utilizadores Autorizados do Step-up SaaS só poderão aceder ao ambiente do IBM SaaS e deixarão de poder utilizar o software instalado no local. O Cliente terá, assim, 13 titularidades de Utilizador Autorizado disponíveis para utilização contínua com o respectivo ambiente local.

O Step-up SaaS não inclui Subscrição e Suporte para o programa IBM associado. O Cliente declara que adquiriu as (1) titularidades de licença aplicáveis e (2) Subscrição e Suporte para o programa IBM associado. Durante o Período de Subscrição do Step-up SaaS, o Cliente terá de manter a Subscrição e o Suporte actuais para as titularidades do programa IBM utilizadas em conjunto com as titularidades do Step-up SaaS. Na eventualidade de a licença de utilização do programa IBM associado do Cliente ou a Subscrição e Suporte do Cliente para o programa IBM associado ser terminada, o direito de utilização do Step-Up SaaS por parte do Cliente cessará.

7.2 Ligações para Websites ou Outros Serviços de Terceiros

Se o Cliente ou um Utilizador do IBM SaaS transmitir Conteúdo a um website ou outro serviço de terceiros que possa ter ligação ou estar acessível através do IBM SaaS, o Cliente e o Utilizador do IBM SaaS concedem à IBM a autorização para permitir tal transmissão de Conteúdo, sendo que a referida interacção ocorre unicamente entre o Cliente e o website ou serviço de terceiros. A IBM não faz quaisquer declarações, nem presta quaisquer garantias relativamente a websites ou serviços de terceiros, nem será responsável por tais websites ou serviços de terceiros.

Termos de Utilização da IBM

Parte 2 – Termos Específicos do País

Os seguintes termos substituem ou modificam os termos referenciados na Parte 1. Todos os termos da Parte 1 que não forem alterados por estas modificações permanecem inalterados e em vigor. Esta Parte 2 é constituída por modificações aos presentes Termos de Utilização e está organizada da seguinte forma:

- Modificações para os países das Américas;
- Modificações para os países da Ásia e Pacífico; e
- Modificações para os países da Europa, Médio Oriente e África.

MODIFICAÇÕES PARA OS PAÍSES DAS AMÉRICAS

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

5.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição

O texto que se segue substitui o parágrafo iniciado por "CASO A IBM NÃO RECEBA A REFERIDA AUTORIZAÇÃO ATÉ À DATA DE EXPIRAÇÃO":

A IBM irá renovar, mediante um pagamento adicional, o Período de Subscrição do IBM SaaS prestes a expirar por um período de um ano, pelo mesmo preço e frequência de facturação, caso a IBM ou o revendedor do Cliente receba (1) um pedido de renovação do Cliente (por ex., formulário de encomenda, carta de encomenda, ordem de compra) antes da expiração do Período de Subscrição actual ou (2) o pagamento do Cliente no prazo de 30 dias após a recepção, por parte do Cliente, da factura do IBM SaaS relativa ao período de vigência seguinte.

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

5.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição

Não se aplica a Organismos Públicos que estão sujeitos à Legislação de Contratos Públicos aplicável.

BRASIL

5.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição

É adicionado o seguinte texto após o segundo parágrafo:

O documento de transacção descreverá o processo de comunicação escrita ao Cliente que contém o preço aplicável e outras informações referentes ao período de renovação.

ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA

5.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição

A seguinte frase é adicionada ao final do parágrafo começado por "CASO A IBM NÃO RECEBA A REFERIDA AUTORIZAÇÃO ATÉ À DATA DE EXPIRAÇÃO" na secção 5.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição:

O CLIENTE PODE RESOLVER O IBM SaaS EM QUALQUER MOMENTO, APÓS O FIM DO PERÍODO DE SUBSCRIÇÃO INICIAL E COM UM AVISO PRÉVIO, POR ESCRITO, DE UM MÊS, DIRECTAMENTE À IBM OU ATRAVÉS DO REVENDEDOR IBM DO CLIENTE, CONFORME APLICÁVEL, CASO A IBM NÃO TENHA RECEBIDO A AUTORIZAÇÃO POR ESCRITO DO CLIENTE (por ex., formulário de encomenda, carta de encomenda, ordem de compra) PARA RENOVAR O PERÍODO DE SUBSCRIÇÃO DO IBM SaaS PRESTES A EXPIRAR DO CLIENTE. NESSE CASO, O CLIENTE PODERÁ OBTER UM REEMBOLSO PROPORCIONAL ("RATEADO").

MODIFICAÇÕES PARA OS PAÍSES DA ÁSIA E PACÍFICO

BANGLADESH, BUTÃO E NEPAL

5.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição

*O texto seguinte substitui o parágrafo começado por "**CASO A IBM NÃO RECEBA A REFERIDA AUTORIZAÇÃO ATÉ À DATA DE EXPIRAÇÃO**" na secção 5.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição:*

A IBM irá renovar, mediante um pagamento adicional, o Período de Subscrição do IBM SaaS prestes a expirar por um período de um ano, pelo mesmo preço e frequência de facturação, caso a IBM ou o revendedor do Cliente receba (1) um pedido de renovação do Cliente (por ex., formulário de encomenda, carta de encomenda, ordem de compra) antes da expiração do Período de Subscrição actual ou (2) o pagamento do Cliente no prazo de 30 dias após a recepção, por parte do Cliente, da factura do IBM SaaS relativa ao período de vigência seguinte.

MODIFICAÇÕES PARA PAÍSES DA EUROPA, MÉDIO ORIENTE E ÁFRICA (EMEA)

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

5.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição

*O texto seguinte substitui o parágrafo começado por "**CASO A IBM NÃO RECEBA A REFERIDA AUTORIZAÇÃO ATÉ À DATA DE EXPIRAÇÃO**" na secção 5.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição:*

A IBM irá renovar, mediante um pagamento adicional, o Período de Subscrição do IBM SaaS prestes a expirar por um período de um ano, pelo mesmo preço e frequência de facturação, caso a IBM ou o revendedor do Cliente receba (1) um pedido de renovação do Cliente (por ex., formulário de encomenda, carta de encomenda, ordem de compra) antes da expiração do Período de Subscrição actual ou (2) o pagamento do Cliente no prazo de 30 dias após a recepção, por parte do Cliente, da factura do IBM SaaS relativa ao período de vigência seguinte.

Apêndice A

O IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) é uma solução de gestão de serviços que inclui ou suporta os seguintes processos:

- a. Gestão de conhecimento
- b. Gestão de configuração e activos de serviços
- c. Gestão do catálogo de serviços
- d. Gestão de alterações
- e. Gestão de edições e implementação
- f. Gestão de incidentes
- g. Gestão financeira
- h. Gestão de nível de serviço
- i. Gestão de problemas
- j. Concretização de encomendas

Além disso, o IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) é fornecido com conteúdo básico que abrange relatórios, modelos, funções de utilizador e grupos de segurança, permite integrações com determinados sistemas e facultar ferramentas para ajudar no suporte de configurações de aplicações e definições de relatórios personalizados.