

## Termos de Uso IBM – Termos Específicos da Oferta SaaS

### IBM Application Performance Management

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 Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers

##### 2. Métricas de Cobrança

A oferta do IBM SaaS é vendida sob a(s) métrica(s) de cobrança a seguir:

- a. Average Managed Virtual Server ("Quantidade Média de Servidores Virtuais Gerenciados") é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um servidor é um computador físico que é composto de unidades de processamento, memória e recursos de entrada/saída e que executa procedimentos, comandos e aplicativos solicitados, por um ou mais usuários ou dispositivos clientes. Onde racks, gabinetes blade ou outro equipamento semelhante está sendo utilizado, cada dispositivo físico separável (por exemplo, um blade ou um dispositivo montado em rack) que possui os componentes requeridos é considerado um servidor separado. Um Servidor Virtual é tanto um computador virtual criado ao particionar os recursos disponíveis em um servidor físico como ou um servidor físico não particionado. Devem ser obtidas autorizações de Average Managed Virtual Servers para abranger a quantidade média de Servidores Virtuais gerenciados pelo IBM SaaS

durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) do Cliente ou em um Documento de Transação do Cliente.

### **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](mailto: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          | <b>Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço:</b><br>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          | <b>Impacto de negócios significativo:</b><br>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          | <b>Impacto de negócios menor:</b><br>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          | <b>Impacto de negócios mínimo:</b><br>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 Step up

Para as ofertas IBM SaaS designadas "Step-up for existing Customers" ("Step-up SaaS"), o Cliente precisa ter adquirido anteriormente as autorizações de licença apropriadas para o programa IBM associado conforme identificado no nome da oferta Step-up SaaS. Por exemplo, o Cliente que compra o IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers precisa ter autorizações licenciadas para o programa IBM associado do IBM Tivoli Monitoring. 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 autorizações para 23 Managed Virtual Servers (Servidores Virtuais Gerenciados) do programa IBM associado e escolher comprar autorizações para 10 Average Managed Virtual Servers (Quantidade Média de Servidores Virtuais Gerenciados) do Step-up SaaS, o Cliente

poderá monitorar uma quantidade média de 10 Servidores Virtuais Gerenciados do Step-up SaaS a partir do ambiente do IBM SaaS e 13 Servidores Virtuais Gerenciados a partir do software instalado 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(s) programa(s) IBM associado(s). 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(s) programa(s) IBM associado(s) ou a Subscrição e Suporte do Cliente para o(s) programa(s) IBM associado(s) serem finalizados, o direito de usar o Step-Up SaaS também será finalizado.

## 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

### 1. IBM Monitoring (SaaS)

O IBM Monitoring (SaaS) fornece monitoramento da experiência do usuário final e monitoramento do recurso para alertar os usuários sobre problemas com aplicativos e ajudar a resolvê-los de maneira rápida e fácil.

Usuários Entry possuem os recursos a seguir:

- A interface com o usuário do IBM Application Performance Management (APM UI) permite que os usuários visualizem o funcionamento dos aplicativos e aprofundem (façam drill down) para ver mais detalhes como eventos relacionados e indicadores de performance para os componentes associados com tal aplicativo.
- Descobre e define automaticamente a estrutura do aplicativo, que pode ser modificada ou removida.
- Instala e configura agentes automaticamente, com pouca ou nenhuma intervenção manual necessária.
- Permite que os usuários identifiquem experiência real do usuário final do aplicativo com tempo de resposta dividido entre componentes.
- Permite que os usuários vejam métricas-chave de funcionamento para todos os recursos monitorados.
- Permite que os usuários definam e modifiquem limites para visualmente identificar problemas e recebam alertas.

### 2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

O IBM Application Diagnostics (SaaS) fornece informações de diagnóstico detalhadas para apontar a causa raiz dos problemas de desempenho do aplicativo para que eles possam ser resolvidos rapidamente.

Os usuários do IBM Application Diagnostics possuem os recursos a seguir:

- A interface com o usuário do IBM Application Performance Management (APM UI) permite que os usuários visualizem o funcionamento dos aplicativos e aprofundem (façam drill down) para ver mais detalhes como eventos relacionados e indicadores de performance para os componentes associados com tal aplicativo.
- Descobre e define automaticamente a estrutura do aplicativo, que pode ser modificada ou removida.
- Instala e configura agentes automaticamente, com pouca ou nenhuma intervenção manual necessária.
- Permite que os usuários vejam métricas-chave de funcionamento de seus servidores de aplicativos.
- Analisa o desempenho no nível do código e inclui informações-chave de diagnóstico como dados de contexto e rastreamento de pilha.