

IBM Application Performance Management

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/sladb.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 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 Encargos

O IBM SaaS é vendido nos termos das seguintes métricas de encargos:

- a. Servidor Virtual Gerido Médio corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um servidor é um computador físico constituído por unidades de processamento, memória e funções de entrada/saída e que executa procedimentos solicitados, comandos ou aplicações para um ou mais utilizadores ou dispositivos clientes. Caso estejam a ser implementados bastidores, estruturas blade ou outro equipamento semelhante, cada dispositivo físico separável (por exemplo, um dispositivo blade ou montado em bastidor) que tenha os componentes requeridos é considerado um servidor separado. Um Servidor Virtual corresponde a um computador virtual criado através da criação de partições dos recursos disponíveis para um servidor físico ou um servidor físico sem partições. Têm de ser obtidas titularidades de Servidor Virtual Gerido Médio suficientes para cobrir o número médio de Servidores Virtuais geridos pelo

IBM SaaS 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 para Step-up

Para ofertas do IBM SaaS designadas como "Step-up for existing Customers" ("Step-up SaaS"), o Cliente deverá ter adquirido anteriormente titularidades de licença apropriadas para o programa IBM associado, conforme indicado no nome da oferta Step-up SaaS. Por exemplo, o Cliente que adquirir o IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers terá de ter titularidades licenciadas para o programa IBM associado do IBM Tivoli Monitoring. 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 Servidor Virtual Gerido para o programa IBM associado e optar por adquirir 10 titularidades de Servidor Virtual Gerido Médio do Step-up SaaS, o Cliente pode monitorizar 10 Servidores Virtuais Geridos Médios do Step-up SaaS a partir do ambiente do IBM SaaS e 13 Servidores Virtuais Geridos 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 as (1) titularidades de licença aplicáveis e (2) Subscrição e Suporte para o(s) programa(s) IBM associado(s). 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(s) programa(s) IBM associado(s) do Cliente ou a Subscrição e Suporte do Cliente para o(s) programa(s) IBM associado(s) ser terminada, o direito de utilização do Step-Up SaaS por parte do Cliente cessará.

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

1. IBM Monitoring (SaaS)

O IBM Monitoring (SaaS) proporciona uma experiência de utilizador final e monitorização de recursos para alertar os utilizadores para problemas e ajudar a resolvê-los de forma rápida e eficiente.

Os utilizadores do Entry dispõem das seguintes funcionalidades:

- A IU IBM Application Performance Management (IU APM) permite aos utilizadores visualizar a condição das aplicações e pesquisar para ver mais detalhes, tais como eventos relacionados e KPIs para os componentes associados à aplicação.
- Detecta e define automaticamente a estrutura de aplicações, que pode ser modificada ou removida.
- Instala e configura agentes automaticamente, com pouca ou nenhuma intervenção manual necessária.
- Permite aos utilizadores identificar a experiência real do utilizador final para a aplicação, com o tempo de resposta discriminado por componente.
- Permite aos utilizadores visualizar métricas de condição essenciais para todos os recursos monitorizados.
- Permite aos utilizadores criar e modificar limiares para identificar problemas visualmente e receber alertas.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

O IBM Application Diagnostics (SaaS) faculta informações de diagnóstico aprofundadas para identificar a causa raiz de problemas de desempenho de aplicações, de modo a que possam ser rapidamente resolvidos.

Os utilizadores do Diagnostics dispõem das seguintes funcionalidades:

- A IU IBM Application Performance Management (IU APM) permite aos utilizadores visualizar a condição das aplicações e pesquisar para ver mais detalhes, tais como eventos relacionados e KPIs para os componentes associados à aplicação.
- Detecta e define automaticamente a estrutura de aplicações, que pode ser modificada ou removida.
- Instala e configura agentes automaticamente, com pouca ou nenhuma intervenção manual necessária.
- Permite aos utilizadores visualizar métricas de condição essenciais para os respectivos servidores de aplicações.
- Decompõe o desempenho até ao nível de código e inclui informações de desempenho chave, tais como dados de contexto e rastreios de pilha de memória.