

IBM Performance Management

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

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

Em caso de conflito, os Termos de Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais. Ao encomendar, aceder ou utilizar o IBM SaaS, o Cliente está a aceitar os ToU.

Os ToU são regidos pelo Acordo IBM International Passport Advantage, o Acordo IBM International Passport Advantage Express ou o Acordo Internacional IBM para Ofertas Seleccionadas do IBM SaaS, conforme aplicável ("Acordo") e, em conjunto com os ToU, constituem o acordo integral.

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 Application Performance Management (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
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Customers

2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido nos termos da(s) seguinte(s) métrica(s), conforme especificado no Documento de Transacção:

- 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

O montante a pagar pelo IBM SaaS é especificado num Documento de Transacção.

3.1 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 está disponível.

3.2 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 das 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. Opções de Renovação do Período de Subscrição do IBM SaaS

A PoE do Cliente especifica se o IBM SaaS será renovado no final do Período de Subscrição, designando uma das seguintes opções:

5.1 Renovação Automática

Caso a PoE do Cliente especifique que a renovação é automática, o Cliente pode denunciar o Período de Subscrição do IBM SaaS prestes a expirar, mediante pedido por escrito ao representante de vendas IBM ou Parceiro de Negócios IBM do Cliente com, pelo menos, noventa (90) dias de antecedência relativamente à data de expiração especificada na PoE. Caso a IBM ou o seu Parceiro de Negócios IBM não receba o aviso de denúncia até à data de expiração, o Período de Subscrição prestes a expirar será automaticamente renovado por um período de um ano ou pela mesma duração do Período de Subscrição original, conforme especificado na PoE.

5.2 Facturação Contínua

Se a PoE indicar que a renovação do Cliente é contínua, o Cliente continuará a ter acesso ao IBM SaaS e ser-lhe-á cobrada a utilização do IBM SaaS numa base contínua. Para descontinuar a utilização do IBM SaaS e interromper o processo de facturação, o Cliente terá de enviar uma notificação por escrito, à IBM ou ao seu Parceiro de Negócios, com antecedência de noventa (90), a solicitar o cancelamento do respectivo IBM SaaS. Após o cancelamento do acesso do Cliente, serão cobrados ao Cliente quaisquer encargos pendentes durante o mês em que o cancelamento entrou em vigor.

5.3 Necessidade de Renovação pelo Cliente

Se a PoE indicar que o tipo de renovação do Cliente é "resolução", o IBM SaaS será resolvido no final do Período de Subscrição e o acesso do Cliente ao IBM SaaS será removido. Para continuar a utilizar o IBM SaaS para lá da data de fim, o Cliente terá de efectuar um pedido junto do representante de vendas IBM ou do Parceiro de Negócios IBM do Cliente para adquirir um novo Período de Subscrição.

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.

7.2 Localizações Beneficiárias Derivadas

Sempre que aplicável, os impostos têm por base a(s) localização(ões) que o Cliente identifica como beneficiária(s) do IBM SaaS. A IBM irá aplicar impostos com base no endereço profissional indicado, ao encomendar um IBM SaaS, como principal localização beneficiária, salvo se o Cliente facultar informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter tais informações actuais e indicar quaisquer alterações à IBM.

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.

3. IBM Application Performance Management (SaaS)

O IBM Application Performance Management (SaaS) proporciona uma experiência de utilizador final, rastreio de transacções e monitorização de recursos para alertar os utilizadores para problemas com aplicações e ajudar a resolvê-los de forma mais rápida e eficiente.

Os utilizadores 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.
- Com o Rastreio de Transacções, os utilizadores podem identificar obstáculos ao desempenho de aplicações em todos os navegadores, servidores da Web e servidores de aplicações monitorizados.

- Permite aos utilizadores identificar a experiência real do utilizador final para a aplicação, como o tempo de resposta tal como percebido pelos utilizadores de navegadores móveis e de desktop suportados, 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.
- Suporta a geração automática de pedidos de serviço para resolver um problema no IBM SmartCloud Control Desk, com base em alertas do IBM Application Performance Management (SaaS).
- Suporta integração de eventos do IBM Application Performance Management (SaaS) no IBM Tivoli Netcool OMNIBus.