

# Termos de Utilização da IBM – Termos de Oferta Específica do SaaS

---

## IBM PureApplication Service Infrastructure

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/>.

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 PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service Storage Expansion 1 TB
- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApp Service (4 core 24 GB) Config for Client-Owned Account
- IBM PureApp Service (8 core 128 GB) Config for Client-Owned Account
- IBM PureApp Service (16 core 256 GB) Config for Client-Owned Account
- PureApp Service Workload Backup & Restore Server
- PureApp Service Workload Backup & Restore Storage 0.1 TB
- PureApp Service Workload Backup & Restore Agent Entitlement 10 Pack
- PureApp Service DirectLink Config 1 Gbps
- PureApp Service DirectLink Config 1 Gbps

### 2. Métricas de Encargos

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

- a. **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

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 SaaS está disponível. O encargo mensal parcial é avaliado apenas no início do período de subscrição do Cliente, quando o acesso ao IBM SaaS não tem início no primeiro dia do mês. O encargo mensal parcial expande

efectivamente o período de subscrição do Cliente para incluir os dias adicionais necessários para abranger o período até ao início do primeiro mês completo do período de subscrição do Cliente.

## **4. 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:

### **4.1 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 trinta (30) 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.

### **4.2 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 contínua, o Cliente terá de enviar uma notificação por escrito à IBM ou ao seu Parceiro de Negócios IBM, com antecedência de trinta (30) dias, 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.

### **4.3 Renovação Requisitada**

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.

## **5. Suporte Técnico**

É fornecido suporte técnico para a oferta do IBM SaaS e Software de Activação, conforme aplicável, durante o Período de Subscrição. Tal suporte técnico está incluído no IBM SaaS e não se encontra disponível como oferta independente.

Pode encontrar informações de Suporte Técnico no seguinte URL:

[http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/puresystems/pureapplication\\_service](http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/puresystems/pureapplication_service).

Em conformidade com a Secção 7.3 abaixo, o Cliente aceita que a IBM pode, como parte do suporte normal do SaaS de Infra-estrutura Configurada, prestar assistência no fornecimento e encomenda da infra-estrutura do Cliente, registar comunicações de problemas em nome do Cliente, actualizar software e efectuar alterações de configuração para o Produto Elegível ao abrigo de uma licença BYOSL com o SaaS de Infra-estrutura Configurada. O Cliente concorda em fornecer as informações de conta necessárias e criar um ID de utilizador com acesso administrativo definido pela IBM para facultar à IBM acesso administrativo contínuo à conta enquanto o Cliente estiver a utilizar esta infra-estrutura não propriedade da IBM com o IBM SaaS.

## **6. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS**

### **6.1 Recolha de Dados**

O Cliente tem conhecimento e concorda que a IBM pode, como parte do funcionamento e suporte normal do IBM SaaS, recolher informações pessoais do Cliente (dos seus funcionários e subcontratados) relacionadas com a utilização do IBM SaaS, através de tecnologias de rastreio ou outras. A IBM recolhe estas informações com o objectivo de recolher estatísticas de utilização e informações sobre a eficácia do IBM SaaS, para efeitos de melhoria da experiência do utilizador e/ou personalização de interações com o Cliente. O Cliente confirma que irá obter ou obteve consentimento para permitir à IBM o tratamento das informações pessoais recolhidas para as finalidades acima indicadas na IBM, noutras empresas IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM ou as suas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a legislação aplicável. A IBM respeitará os pedidos de funcionários e subcontratados do Cliente para aceder, actualizar, corrigir ou eliminar as respectivas informações de contacto.

## 6.2 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.

## 7. Obrigações do Cliente

### 7.1 Titularidades do Programa Associado

Os clientes que adquiram titularidades de subscrição para as seguintes ofertas do IBM SaaS:

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure
- IBM PureApp Service (4 core 24 GB) Configfor Client-Owned Account
- IBM PureApp Service (8 core 128 GB) Config for Client-Owned Account; ou
- IBM PureApp Service (16 core 256 GB) Config for Client-Owned Account

que serão designadas por "Componentes de Infra-estrutura e Configuração", deverão ter adquirido previamente titularidades de licença para um Programa IBM Associado. O Programa IBM Associado é licenciado numa base de PVU (Processor Value Unit), tal como definido na licença do programa correspondente. O Programa IBM Associado pode ser:

- a. o IBM PureApplication Software; ou
- b. o IBM PureApplication Service Platform.

As titularidades do Cliente para os Componentes de Infra-estrutura e Configuração não podem exceder as titularidades do Cliente para o Programa IBM Associado, nos termos da avaliação de conversão de PVU especificada na tabela abaixo.

O Cliente não pode utilizar as mesmas titularidades do Programa IBM Associado no seu ambiente instalado no local, ao utilizar estas titularidades com os Componentes de Infra-estrutura e Configuração.

#### Avaliação de PVUs dos Componentes de Infra-estrutura e Configuração

Componente do Serviço PureApplication	Avaliação de PVUs do Programa IBM Associado
IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure	280 PVUs
IBM PureApp Service (4 core 24 GB) Config for Client-Owned Account	280 PVUs
IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure	560 PVUs
IBM PureApp Service (8 core 128 GB) Config for Client-Owned Account	560 PVUs
IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure	1120 PVUs
IBM PureApp Service (16 core 256 GB) Config for Client-Owned Account	1120 PVUs

Por exemplo, se o Cliente tiver adquirido:

- 2 instâncias do IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure; e
- 3 instâncias do IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure

Com base nas informações da tabela acima, a capacidade total de PVUs deste ambiente SaaS é de 3920 PVUs, calculada da seguinte forma: (2 x 280 PVUs) + (3 x 1120 PVUs).

O Cliente terá de atribuir 3920 titularidades de PVUs das respectivas titularidades do Programa IBM Associado para utilização com os Componentes de Infra-estrutura e Configuração. O Cliente não pode utilizar estas 3920 PVUs de titularidade no respectivo ambiente local durante o Período de Subscrição.

Caso o Cliente já não tenha direito aos Componentes de Infra-estrutura e Configuração, o Cliente pode retomar a utilização das PVUs atribuídas anteriormente no respectivo ambiente local.

Os Componentes de Infra-estrutura e Configuração não incluem 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 dos Componentes de Infra-estrutura e Configuração, o Cliente terá de manter a Subscrição e Suporte actuais para o Programa IBM Associado. Na eventualidade de a licença de utilização do Programa IBM Associado ou a Subscrição e Suporte do Cliente para o Programa IBM Associado ser terminada, o direito de utilização dos Componentes de Infra-estrutura e Configuração por parte do Cliente cessará.

As seguintes ofertas do IBM SaaS não requerem titularidade para os Programas IBM Associados indicados acima:

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure; ou
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure

## 7.2 Requisitos BYOSL (Bring Your Own Software and License)

Os clientes deverão recorrer a titularidades de licença de software suficientes (Titularidades) para Produtos Elegíveis transferidos para e utilizados no IBM SaaS. Para efeitos de esclarecimento, os Produtos Elegíveis encontram-se separados e são adicionais aos Programas IBM Associados constantes da secção 7.1 acima.

Se um Cliente utilizar Titularidades para um Produto Elegível ao abrigo de uma licença BYOSL com esta oferta do IBM SaaS, essas Titularidades são dedicadas à Instância do IBM SaaS e o Cliente não poderá utilizar essas Titularidades para o Produto Elegível simultaneamente fora do IBM SaaS.

A PoE do Cliente para o Produto Elegível designa o nível disponível de utilização autorizada que pode ser utilizado no IBM SaaS. O Cliente não pode exceder o respectivo nível de utilização autorizada para cada Produto Elegível transferido para o IBM SaaS.

Os Produtos Elegíveis para utilização com a oferta do IBM SaaS podem ser licenciados numa base de PVU ou Servidor Virtual. Tais Produtos Elegíveis são especificamente concebidos para utilização com produtos locais do IBM Pure Application e podem também ser utilizados com esta oferta do IBM SaaS.

Para Produtos Elegíveis licenciados mediante PVUs, consulte a tabela intitulada Requisitos de PVU para BYOSL, para obter as Titularidades de PVU de Produtos Elegíveis necessárias para cada tipo de servidor do IBM SaaS.

### Requisitos de PVU para BYOSL

Oferta do IBM SaaS	PVUs de Produtos Elegíveis Requeridas
IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure	280 PVUs
IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure	280 PVUs
IBM PureApp Service (4 core 24 GB) Config for Client-Owned Account	280 PVUs
IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure	560 PVUs
IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure	560 PVUs
IBM PureApp Service (8 core 128 GB) Config for Client-Owned Account	560 PVUs
IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure	1120 PVUs
IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure	1120 PVUs
IBM PureApp Service (16 core 256 GB) Config for Client-Owned Account	1120 PVUs

Para Produtos Elegíveis licenciados numa base de Servidor Virtual, o Cliente terá de cumprir os termos da licença de Servidor Virtual tal como definidos na licença de Produto Elegível aplicável.

### **7.3 Requisitos BYOIC (Bring Your Own Infrastructure Credits)**

Os Clientes que forneçam ou encomendem uma infra-estrutura de um fornecedor que não a IBM, de acordo com os requisitos de configuração da IBM, para utilização com o serviço PureApplication, terão de adquirir o IBM PureApplication Service Configuration (a infra-estrutura não propriedade da IBM juntamente com o IBM PureApp Service Config for Client-Owned Account correspondem ao "SaaS de Infra-estrutura Configurada").

O PureApp Service Config for Client-Owned Account tem de ser adquirido para cada instância da infra-estrutura que um Cliente adquira a partir de uma conta de infra-estrutura não propriedade da IBM que o Cliente irá utilizar com o Serviço PureApplication. Se um Cliente utilizar titularidades para um Produto Elegível ao abrigo de uma licença BYOSL com o SaaS de Infra-estrutura Configurada, essas titularidades são dedicadas à Oferta do IBM BYOIC e o Cliente não poderá utilizar essas titularidades para o Produto Elegível simultaneamente fora da Oferta IBM BYOIC SaaS.

A IBM irá facultar a configuração única, actualizações e gestão requeridas para o SaaS de Infra-estrutura Configurada. Caso o Cliente efectue alterações à infra-estrutura configurada da IBM, a IBM poderá não ser capaz de continuar a prestar suporte e o SLA deixará de ser aplicável. O Cliente aceita fornecer um nome de contacto e endereço de correio electrónico para desactivações agendadas. O IBM PureApp Service Config for Client-Owned Account tem de ser adquirido sempre que o Cliente efectue adições à infra-estrutura BYOIC existente ou adquira uma nova infra-estrutura BYOIC.

A PoE do Cliente para o Produto Elegível designa o nível disponível de utilização autorizada que pode ser utilizado no IBM SaaS. O Cliente não pode exceder o respectivo nível de utilização autorizada para cada Produto Elegível carregado para o SaaS de Infra-estrutura Configurada.

Os Produtos Elegíveis disponíveis para utilização com o SaaS de Infra-estrutura Configurada podem ser licenciados numa base de PVU ou de Servidor Virtual. Tais Produtos Elegíveis são especificamente concebidos para utilização com produtos locais do IBM Pure Application e podem também ser utilizados com esta oferta do IBM SaaS.

Para Produtos Elegíveis Licenciados mediante PVUs, consulte a tabela intitulada Requisitos de PVU para BYOSL para Titularidades de PVU de Produtos Elegíveis necessárias para cada tipo de servidor do IBM SaaS adquirido pelo Cliente a partir de uma conta de infra-estrutura propriedade do Cliente, de modo a obter as especificações exactas da IBM.

Para Produtos Elegíveis licenciados numa base de Servidor Virtual, o Cliente terá de cumprir os termos da licença de Servidor Virtual tal como definidos na Licença de Produto Elegível aplicável.

### **7.4 Utilização de Produtos Elegíveis, Requisitos de Rastreio de Titularidades e Condições**

O Cliente é responsável por manter a conformidade com todos os termos do Acordo International Passport Advantage ou do Acordo International Passport Advantage Express aplicável relacionado com as Titularidades e os requisitos de rastreio de titularidades abaixo.

No caso de Produtos Elegíveis geridos e implementados através do IBM SaaS, os Clientes terão de utilizar a funcionalidade de gestão de licenças do IBM SaaS:

- a. introduzindo um número preciso de Titularidades a atribuir a cada Instância do IBM SaaS; e
- b. assegurando-se de que as informações de part number são incluídas e contabilizadas para qualquer Produto Elegível adicionado ao ambiente do IBM SaaS, actualizando metadados de padrões ao instalar um Produto Elegível adicional num padrão. O IBM SaaS tem de ser activado para rastrear o Produto Elegível adicional. Consulte a documentação do IBM SaaS para obter informações adicionais.
- c. O Cliente reconhece que os termos de verificação da conformidade no acordo de licença do Programa IBM aplicável expande as ofertas do IBM SaaS nas quais as Titularidades do Produto Elegível são implementadas. Ao utilizar a oferta do IBM SaaS, o Cliente concorda em fornecer à IBM acesso administrativo a tal ambiente e permitir que a IBM realize identificação de dados conforme necessário em relação a uma análise de licença de software.
- d. Desde que o Cliente cumpra com a licença do Produto Elegível e as condições de utilização do IBM SaaS, os presentes termos substituem quaisquer termos em conflito relativamente à elegibilidade e relatórios de utilização para o Licenciamento de Subcapacidade, conforme

especificado no Acordo International Passport Advantage ou no Acordo International Passport Advantage Express.

## Apêndice A

O IBM PureApplication Service faculta uma forma de os Clientes executarem padrões, numa infra-estrutura de cloud dedicada fora das instalações.

Um padrão consiste num modelo de aplicação, uma arquitectura predefinida de uma aplicação que é captada de uma forma que pode ser facilmente implementada na infra-estrutura de cloud do PureApplication.

Os padrões desenvolvidos para implementação nos modelos W1500 e W2500 do IBM PureApplication System serão implementados no PureApplication Service. Os padrões desenvolvidos para implementação no IBM PureApplication Service serão implementados nos modelos W1500 e W2500 do IBM PureApplication System.

O PureApplication Service faculta a Ferramenta de Construção e Composição de Imagens e o Kit de Desenvolvimento de Suplementos para criar padrões personalizados que podem ser implementados na infra-estrutura de cloud do PureApplication Service e do PureApplication System.

O PureApplication Service irá facultar serviços para importação e exportação de padrões de e para o ambiente do PureApplication Service.

O PureApplication Service inclui serviços para permitir aos utilizadores monitorizar e gerir licenças de software para manter a conformidade com requisitos de gestão de licenças.

Após o fornecimento do serviço, serão fornecidos ao utilizador do serviço (tal como identificado no formulário de fornecimento) um endereço IP ou URL e credenciais de utilizador (ID de utilizador e palavra-passe), através dos quais o utilizador pode obter acesso ao IBM SaaS.

### 1. IBM PureApplication Service Infrastructure

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure

Esta oferta do IBM SaaS requer que os Clientes tenham adquirido titularidades de software apropriadas para fornecer o ambiente do Serviço PureApplication. A IBM faculta a infra-estrutura base deste IBM SaaS.

### 2. IBM PureApplication Service Platform and Infrastructure

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure

A IBM fornece toda a infra-estrutura e funcionalidade de software requerida para o ambiente do Serviço PureApplication. O Cliente subscreve este ambiente implementado completo e não tem de adquirir quaisquer outras titularidades ao subscrever esta oferta do IBM SaaS.

### 3. IBM PureApp Service Config for Client-Owned Account

O IBM PureApp Service Config for Client Owned Account pode ser obtido nas seguintes configurações:

- IBM PureApp Service (4 core 24 GB) Config for Client-Owned Account
- IBM PureApp Service (8 core 128 GB) Config for Client-Owned Account
- IBM PureApp Service (16 core 256 GB) Config for Client-Owned Account

Os Clientes que adquirirem titularidades para esta opção terão contratado directamente com um fornecedor de infra-estruturas e terão um ambiente estabelecido de modo a estar em conformidade com as especificações exigidas pela IBM. O Cliente deverá também ter adquirido as titularidades de software apropriadas para concluir a configuração do serviço PureApplication. A IBM irá configurar o software requerido e o responsável pela infra-estrutura irá manter o ambiente pela duração da subscrição desta oferta por parte do Cliente, desde que o Cliente continue em dia com as suas obrigações para com o fornecedor da infra-estrutura e as titularidades para o software IBM requerido para este ambiente.

## 4. Funcionalidades Opcionais

### 4.1 IBM PureApplication Service Storage Expansion 1 TB

Poderá ser adquirido armazenamento adicional em incrementos de um terabyte para aumentar a atribuição de armazenamento de uma instância dos IBM SaaS seguintes:

- IBM PureApplication Service Infrastructure
- IBM PureApplication Service Infrastructure and Platform; ou
- IBM PureApplication Service Config for Client-Owned Account

### 4.2 Restauo e Cópia de Segurança de Volume de Trabalho

Se o Cliente requerer funcionalidades de restauo e cópia de segurança de volume de trabalho para os IBM SaaS PureApplication Service Infrastructure, PureApplication Service Infrastructure and Platform ou PureApplication Service Config for Client-Owned Account do Cliente, estão disponíveis as opções seguintes:

- PureApp Service Workload Backup & Restore Server  
O restauo e cópia de segurança de volume trabalho base do Cliente irá permitir ao Cliente criar cópias de segurança e restaurar os volumes de trabalho do Cliente com 0.1 TB de armazenamento para cada PureApp Service Workload Backup & Restore Server Instance adquirido.
- PureApp Service Workload Backup & Restore Storage 0.1 TB  
Para aumentar o armazenamento alocado ao PureApplication Service Workload Backup & Restore Server, o Cliente pode adquirir titularidades que irão aumentar a capacidade de armazenamento em 0.1 TB para cada instância adquirida. Cada PureApp Service Workload Backup & Restore Storage 01.TB Instance pode apenas ser associada a uma instância do PureApp Service Workload Backup & Restore Server.
- PureApp Service Workload Backup & Restore Agent Entitlement 10 Pack  
A titularidade de agente de restauo e cópia de segurança do Cliente será aumentada em 10 para cada instância do PureApp Service Workload Backup & Restore Agent Entitlement 10 Pack adquirida. Cada PureApp Service Workload Backup & Restore Agent Entitlement 10 Pack Instance pode apenas ser associada a uma instância do PureApp Service Workload Backup & Restore Server.

### 4.3 DirectLink

Poderá ser adquirido armazenamento adicional em incrementos de um terabyte para aumentar a atribuição de armazenamento de uma instância dos Cloud Services seguintes:

Se o Cliente pretender que a sua rede local esteja directamente ligada à rede privada para o IBM SaaS IBM PureApplication Service Infrastructure ou PureApplication Service Infrastructure and Platform, o Cliente pode adquirir uma das ofertas seguintes para estabelecer uma ligação directa de rede privada ao IBM SaaS do Cliente:

- PureApp Service DirectLink Config 1 Gbps
- PureApp Service DirectLink Config 10 Gbps

O DirectLink do Cliente pode ser configurado para velocidades de 1 Gbps ou 10 Gbps e apenas uma instância do PureApp Service DirectLink Config 1 Gbps ou do PureApp Service DirectLink Config 10 Gbps pode ser adquirida pelo Cliente. A IBM irá configurar e fornecer o acesso ao PureApp Service DirectLink, mas o Cliente terá de contactar o seu fornecedor de serviços da Internet para configurar a ligação ao IBM SaaS.



## Apêndice B

A IBM faculta o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") para o IBM SaaS, sendo que este é aplicável se especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou num Documento de Transacção:

Será aplicável a versão deste SLA vigente no início ou renovação do período de subscrição do Cliente. O Cliente compreende que o SLA não constitui uma garantia a favor do Cliente.

### 1. Definições

- a. **Crédito de Disponibilidade** – designa a reparação que a IBM disponibilizará em consequência de uma Reclamação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado sob a forma de um crédito ou desconto numa factura futura de encargos de subscrição relativas ao IBM SaaS.
- b. **Reclamação** – designa uma reclamação submetida pelo Cliente à IBM por não ter sido atingido um SLA durante um Mês Contratado.
- c. **Mês Contratado** – designa cada mês completo durante o período de vigência do IBM SaaS medido desde as 0h00, Hora do Leste dos Estados Unidos, do primeiro dia do mês até às 23h59, Hora do Leste dos Estados Unidos, do último dia do mês.
- d. **Tempo de Inactividade** – designa um período de tempo durante o qual o processamento do sistema de produção do IBM SaaS se encontra interrompido e os utilizadores do Cliente estão impedidos de utilizar todos os aspectos do IBM SaaS para o qual dispõem de autorizações. O Tempo de Inactividade não inclui o período de tempo durante o qual o IBM SaaS não está disponível devido a:
  - Uma interrupção de manutenção agendada ou anunciada;
  - Acontecimentos ou causas alheios ao controlo da IBM (por exemplo, desastres naturais, interrupções do serviço de Internet, manutenção de emergência, etc.);
  - Problemas com aplicações, equipamento ou dados do Cliente ou de terceiros;
  - Falha na adopção, por parte do Cliente, de configurações de sistemas requeridas e plataformas suportadas para acesso ao IBM SaaS; ou
  - Conformidade da IBM com quaisquer concepções, especificações ou instruções fornecidas à IBM pelo Cliente ou por terceiros em nome do Cliente.
- e. **Evento** – designa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias concomitantes, que tenha como efeito o não cumprimento de um SLA.

### 2. Créditos de Disponibilidade

- a. Para submeter uma Reclamação, é necessário que o Cliente registre um ticket de Gravidade 1 por cada Evento junto do Help Desk de suporte técnico da IBM, no prazo de 24 horas após o Cliente ter tomado conhecimento de que o Evento afectou a sua utilização do IBM SaaS. O Cliente terá de indicar todas as informações necessárias acerca do Evento e prestar assistência razoável à IBM no diagnóstico e resolução do Evento.
- b. O Cliente terá de submeter a Reclamação para obtenção de um Crédito de Disponibilidade num prazo não superior a três (3) dias úteis após o final do Mês Contratado ao qual a Reclamação se refere.
- c. Os Créditos de Disponibilidade baseiam-se na duração do Tempo de Inactividade medido desde a hora em que o Cliente indicou que foi afectado pelo Tempo de Inactividade relativamente a uma instância única do IBM SaaS num centro de dados específico. Para cada Reclamação válida, a IBM irá aplicar o Crédito de Disponibilidade mais elevado aplicável com base no SLA alcançado durante cada Mês Contratado, tal como indicado na tabela abaixo. A IBM não estará obrigada a vários Créditos de Disponibilidade correspondentes ao mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.
- d. Se o Cliente adquirir o IBM SaaS junto de um revendedor IBM válido numa transacção de recomercialização na qual a IBM conserve a principal responsabilidade pelo cumprimento do IBM SaaS e dos compromissos do SLA, o Crédito de Disponibilidade basear-se-á no RSVP (Relationship Suggested Value Price, Preço de Volume Sugerido de Relação) então actual

correspondente ao IBM SaaS em vigor no Mês Contratado sujeito a Reclamação, com um desconto de 50%.

- e. Os Créditos de Disponibilidade totais concedidos com respeito a qualquer Mês Contratado não deverão, em circunstância alguma, exceder dez por cento (10%) de um duodécimo (1/12) do encargo anual pago pelo Cliente à IBM pelo IBM SaaS relativamente a uma instância específica do IBM SaaS. Os Créditos de Disponibilidade não são concedidos sobre o valor total da factura da subscrição do IBM SaaS, mas sim sobre o valor da instância ou instâncias específicas nas quais se verificou o Tempo de Inactividade.

### 3. Níveis de Serviço

A disponibilidade do IBM SaaS durante um Mês Contratado é a seguinte:

Disponibilidade durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objecto de uma Reclamação)
< 99,9%	2%
< 95,0%	5%
< 90,0%	10%

A disponibilidade, expressa em percentagem, é calculada como: (a) o número total de minutos num Mês Contratado menos (b) o número total de minutos de Tempo de Inactividade num Mês Contratado, dividido por (c) o número total de minutos num Mês Contratado.

Exemplo: 50 minutos de Tempo de Inactividade total durante um Mês Contratado

Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias - 50 minutos de Tempo de Inactividade = 43.150 minutos	= 2% de Crédito de Disponibilidade para um Nível de Serviço Alcançado de 99,8% durante o Mês Contratado
_____	
Total de 43.200 minutos	

### 4. Exclusões

O presente SLA é disponibilizado apenas a Clientes IBM. Este SLA não se aplica às seguintes situações:

- Serviços Beta e de teste.
- Reclamações efectuadas por utilizadores, visitas, participantes e convidados autorizados de um Cliente do IBM SaaS.
- Itens não geridos pela oferta do IBM SaaS, incluindo:
  - (1) Máquinas virtuais implementadas na oferta do IBM SaaS.
  - (2) Serviços Partilhados pré-autorizados. Os Serviços Partilhados consistem em padrões predefinidos implementados pelo Cliente e partilhados por várias implementações de aplicações na oferta do IBM SaaS, incluindo aplicações virtuais, sistemas virtuais e appliances virtuais. Os Serviços Partilhados estão disponíveis para implementação como parte da oferta do IBM SaaS.