

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

IBM Cloudant Dedicated Cluster

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 Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node
- IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure
- IBM Cloudant Bare Metal SMB Node
- IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Para efeitos dos presentes Termos de Utilização, as ofertas do IBM SaaS designadas correspondem a ofertas de Infra-estrutura como um Serviço.

2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido nos termos de uma das seguintes métricas de encargos, conforme especificado no Documento de Transacção:

- 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.
- Nó Anterior** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. As titularidades anteriores já não são activamente comercializadas pela IBM. A IBM poderá, contudo, a seu exclusivo critério, aceitar aumentar as titularidades existentes do Cliente para utilização do IBM SaaS ao abrigo de uma métrica de encargo de um Nó Anterior. A utilização do IBM SaaS pelo Cliente ao abrigo desta métrica de encargo está sujeita à definição de métricas de encargos especificada no acordo ao abrigo do qual o Cliente adquiriu originalmente os direitos de utilizar o IBM SaaS Anterior, e apenas para a titularidade especificada na PoE do Cliente.

3. Encargos e Facturação

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

3.1 Encargos Mensais Parciais

Poderá ser avaliado um encargo mensal parcial, conforme especificado no Documento de Transacção, numa base proporcional ("rateado").

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, 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.

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, 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.

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

Durante o Período de Subscrição e após a IBM notificar o Cliente de que o acesso ao IBM SaaS está disponível, é fornecido suporte técnico para o IBM SaaS por correio electrónico, fóruns online e através de um sistema de comunicação de problemas online. Quaisquer melhorias, actualizações e outros materiais fornecidos pela IBM como parte de qualquer prestação de suporte técnico são considerados parte do IBM SaaS e, como tal, são regidos pelos presentes Termos de Utilização. O Suporte Técnico está incluído no IBM SaaS e não se encontra disponível como oferta independente.

As seguintes prioridades aplicar-se-ão aos problemas submetidos relativamente ao IBM SaaS:

Prioridade	Definição da Prioridade	Tempo de Resposta Iniciais	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
Todas as restantes	Impacto menor no negócio: Indica que o serviço ou funcionalidade pode ser utilizado e não tem impacto crítico nas operações ou é uma dúvida ou pedido não técnico.	No prazo de 4 horas	Horas de expediente

Mais informações sobre horas de disponibilidade, endereços de correio electrónico, sistemas de comunicação de problemas online, prioridades e gravidades de problemas, e outros processos e veículos de comunicação de suporte técnico são descritos na secção IBM Cloudant do IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook.

6. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

6.1 Conformidade com o Acordo Safe Harbor e Protecção dos Dados

A IBM cumpre na íntegra os acordos U.S. – EU e U.S.-Swiss Safe Harbor Frameworks, conforme estipulado pelo Departamento de Comércio dos Estados Unidos, relativamente à recolha, utilização e retenção das informações obtidas na União Europeia. Para obter mais informações sobre o acordo Safe Harbor ou para aceder à declaração de certificação da IBM, aceda a <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Se o Cliente disponibilizar Dados Pessoais no IBM SaaS, como entre o Cliente e a IBM, o Cliente é considerado o único responsável pelo tratamento dos Dados Pessoais e nomeia a IBM como subcontratante para tratar (conforme definido na Directiva 95/46/EC da UE) os referidos Dados Pessoais. A IBM só tratará os referidos Dados Pessoais na medida necessária para disponibilizar o IBM SaaS em conformidade com os presentes TOU. A IBM irá cooperar razoavelmente com o Cliente no cumprimento de qualquer requisito legal, incluindo a disponibilização de acesso ao Cliente aos Dados Pessoais. O Cliente aceita que a IBM possa tratar Conteúdo disponibilizado no IBM SaaS, incluindo quaisquer Dados Pessoais, para além das fronteiras do país, à IBM nos Estados Unidos. Se a IBM alterar a forma como tratar ou protege Dados Pessoais e se essa alteração originar não conformidade por parte do Cliente com as leis de protecção de dados aplicáveis, o Cliente pode pôr termo ao IBM SaaS afectado nos 30 dias seguintes à notificação da IBM sobre a alteração.

6.2 Cookies

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.

6.3 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. Ofertas do IBM SaaS

As seguintes funcionalidades base estão incluídas em cada uma das ofertas do IBM SaaS descritas abaixo.

- O Cliente recebe acesso ao software IBM Cloudant Data Layer, uma base de dados JSON (JavaScript Object Notation). O software inclui a capacidade de armazenar e obter dados através de uma (1) API Cloudant RESTful, acesso a bibliotecas SDK móveis e de cliente, indexação de texto completo incorporada, replicações multi-master e análise em tempo real via MapReduce.
- Para cada Instância do IBM SaaS, a IBM irá instalar e configurar componentes do software IBM Cloudant Data Layer em um (1) servidor. Cada servidor estará localizado num centro de dados do fornecedor da Infra-estrutura como um Serviço (IaaS) suportada. O Cliente poderá seleccionar as localizações do fornecedor do IaaS e do centro de dados a partir de uma lista definida pela IBM.
- O Cliente tem de adquirir um mínimo de três (3) Instâncias por conjunto de unidades. A IBM irá configurar os servidores associados em um ou mais conjuntos de unidades. A IBM, a seu critério exclusivo, irá configurar um ou mais balanceadores de carga para controlar os volumes de trabalho do sistema.
- O Cliente tem acesso a um TAM (Technical Account Manager) para assistência com actividades de configuração. Este suporte fica disponível ao Cliente quando este é notificado pela IBM de que o respectivo acesso ao IBM SaaS está disponível. O TAM não é um recurso a tempo inteiro dedicado e está disponível para um máximo de 15 horas de consulta.

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Esta oferta do IBM SaaS destina-se a clientes que pretendem avaliar o software IBM Cloudant Data Layer.

Para além das funcionalidades base acima descritas, é aplicável o seguinte:

- Para cada Instância do IBM SaaS, o Cliente recebe acesso a um (1) servidor dedicado às respectivas actividades, o qual é não é partilhado com nenhum outro cliente.
- O Período de Subscrição máximo para esta oferta é de 6 meses.
- Durante o Período de Subscrição, o Cliente só poderá utilizar o serviço para fins de avaliação e não produção.

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

Para além das funcionalidades base acima descritas, é aplicável o seguinte a esta oferta do IBM SaaS:

- Para cada Instância do IBM SaaS, o Cliente recebe acesso a um (1) servidor dedicado às respectivas actividades, o qual é não é partilhado com nenhum outro cliente.

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

Para além das funcionalidades base acima descritas, é aplicável o seguinte a esta oferta do IBM SaaS:

- Para cada Instância do IBM SaaS, o Cliente recebe acesso a um (1) servidor dedicado às respectivas actividades, o qual é não é partilhado com nenhum outro cliente.

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

Para além das funcionalidades base acima descritas, é aplicável o seguinte a esta oferta do IBM SaaS:

- Para cada Instância do IBM SaaS, o Cliente recebe acesso a um (1) servidor que é configurado como uma instância virtual. Esta instância virtual irá partilhar hardware e recursos de rede com outros clientes, mas a instância virtual será exclusiva do Cliente.

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Para além das funcionalidades base acima descritas, é aplicável o seguinte a esta oferta do IBM SaaS:

- Para cada Instância do IBM SaaS, o Cliente recebe acesso a um (1) servidor que é configurado como uma instância virtual. Esta instância virtual irá partilhar hardware e recursos de rede com outros clientes, mas a instância virtual será exclusiva do Cliente.

1.6 IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node

Para além das funcionalidades base acima descritas, é aplicável o seguinte a esta oferta do IBM SaaS:

- Para cada Instância do IBM SaaS, o Cliente recebe acesso a um (1) servidor dedicado às respectivas actividades, o qual é não é partilhado com nenhum outro cliente.
- O Cliente recebe acesso a componentes de software geoespacial que combinam a potência de sistemas de informações geográfica (GIS, Geographical Information Systems) utilizando o formato GeoJSON. As funções de indexação geoespacial, consulta geoespacial e fragmentação geoespacial são fornecidas através da mesma API Cloudant Restful.

1.7 IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node

Para além das funcionalidades base acima descritas, é aplicável o seguinte a esta oferta do IBM SaaS:

- Para cada Instância do IBM SaaS, o Cliente recebe acesso a um (1) servidor que é configurado como uma instância virtual. Esta instância virtual irá partilhar hardware e recursos de rede com outros clientes, mas a instância virtual será exclusiva do Cliente.
- O Cliente recebe acesso a componentes de software geoespacial que combinam a potência de sistemas de informações geográfica (GIS, Geographical Information Systems) utilizando o formato GeoJSON. As funções de indexação geoespacial, consulta geoespacial e fragmentação geoespacial são fornecidas através da mesma API Cloudant Restful.

2. IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure

As especificações para esta oferta do IBM SaaS estão definidas no acordo anterior do Cliente estabelecido com a Cloudant Inc.

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. O Cliente compreende que o SLA não constitui uma garantia a seu favor.

1. Definições

- a. **Contacto Autorizado** – designa a pessoa indicada pelo Cliente à IBM que tem autorização para submeter Reclamações ao abrigo do presente SLA.
- b. **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.
- c. **Reclamação** – designa uma reclamação submetida pelo Contacto Autorizado à IBM, em conformidade com o presente SLA, por não ter sido atingido o Nível de Serviço durante um Mês Contratado.
- d. **Mês Contratado** – designa o mês completo durante o período de vigência do IBM SaaS medido das 00h00 GMT no primeiro dia do mês até às 23h59 GMT no último dia do mês.
- e. **Cliente** – designa uma entidade que está a subscrever o IBM SaaS diretamente à IBM e que não se encontre em situação de incumprimento de quaisquer obrigações materiais, incluindo obrigações de pagamento, ao abrigo do seu contrato com a IBM relativo ao IBM SaaS.
- f. **Manutenção de Emergência** – designa manutenção ao IBM SaaS que poderá limitar ou suspender temporariamente a disponibilidade da totalidade ou parte do IBM SaaS por motivos de segurança pública, segurança, manutenção do IBM SaaS, interoperabilidade de serviços, protecção dos dados ou para executar trabalho necessário por razões operacionais ou técnicas.
- g. **Evento** – designa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias concomitantes, que tenha como efeito o não cumprimento de um Nível de Serviço.
- h. **Tempo de Inactividade Dispensado** – designa o tempo, medido em minutos, em qualquer mês durante o qual o IBM SaaS não está disponível devido a qualquer um dos seguintes motivos:
 - (1) Força Maior;
 - (2) problemas com aplicações, equipamento ou dados do Cliente ou de terceiros;
 - (3) Actos ou omissões do Cliente ou de terceiros (incluindo qualquer pessoa que obtenha acesso ao IBM SaaS através das palavras-passe ou de equipamento do Cliente);
 - (4) Falha na adopção de configurações de sistemas requeridas e em plataformas suportadas para acesso ao IBM SaaS;
 - (5) Conformidade da IBM com quaisquer concepções, especificações ou instruções fornecidas pelo Cliente ou por terceiros em nome do Cliente;
 - (6) Manutenção Agendada;
 - (7) Manutenção de Emergência; ou
 - (8) Quando o Amazon Web Services ("AWS") é o fornecedor da Infra-estrutura como um Serviço, falha à escala regional no AWS utilizando a vista-resumo de serviços AWS como indicador.
- i. **Força Maior** – designa acasos, terrorismo, acções laborais, incêndios, inundações, terramotos, motins, guerra, actos governamentais, ordens ou restrições, vírus, ataques de recusa de serviço e outros comportamentos maliciosos, falhas de conectividade de utilitários e de rede ou qualquer outra causa de indisponibilidade do IBM SaaS alheia ao controlo razoável da IBM.
- j. **Manutenção Agendada** – designa manutenção ao IBM SaaS agendada pela IBM para uma hora específica. Durante este tempo o IBM SaaS poderá não estar disponível para o Cliente.
- k. **Nível de Serviço** – designa o padrão especificado abaixo, através do qual a IBM mede o nível de serviço que presta no presente SLA.
- l. **Tempo Total** – designa o tempo, medido em minutos, em qualquer mês.

- m. **Tempo de Actividade** – designa o tempo, medido em minutos, em qualquer mês durante o qual o IBM SaaS está disponível para utilização pelo Cliente conforme pretendido e responde a pedidos de documentos individuais no prazo de 250 milissegundos ao percentil 99, para todos os pedidos, a um volume de pedidos de 150 TPS ou menos. Os tempos de resposta serão medidos como TTFB (Time To First Byte).

2. Notificação de Manutenção

Qualquer Manutenção Agendada que irá resultar na indisponibilidade do IBM SaaS será comunicada ao Contacto Autorizado do Cliente com um mínimo de 1 dia útil de antecedência em relação ao início da manutenção.

Se for necessária Manutenção de Emergência, a IBM notificará o Contacto Autorizado do Cliente imediatamente após o início da manutenção.

3. Créditos de Disponibilidade

- a. De modo a ser elegível para submeter uma Reclamação, é necessário que o Cliente tenha registado um ticket de suporte para cada Evento junto do Help Desk de suporte ao cliente da IBM para o IBM SaaS aplicável, em conformidade com o procedimento da IBM para comunicação de problemas de suporte de Prioridade 1. O Cliente terá de indicar todas as informações detalhadas necessárias acerca do Evento e prestar assistência razoável à IBM no diagnóstico e resolução do Evento, na medida do necessário para tickets de suporte de Prioridade 1.
- b. O Contacto Autorizado do Cliente terá de submeter a Reclamação para obtenção de um Crédito de Disponibilidade num prazo não superior a dez (10) dias úteis após o fim do Mês Contratado ao qual a Reclamação se refere.
- c. O Contacto Autorizado do Cliente terá de fornecer à IBM todos os detalhes razoáveis relativos à Reclamação, incluindo mas não se limitando a, descrições detalhadas de todos os Eventos relevantes e do Nível de Serviço ao qual se refere a reclamação por não ter sido cumprido.
- d. A IBM irá avaliar a Reclamação no prazo de dez (10) dias úteis após a recepção da referida Reclamação. A IBM irá avaliar internamente o Tempo de Actividade total e o Tempo de Inactividade Dispensado durante cada Mês Contratado. Para cada Reclamação válida, a IBM irá aplicar o Crédito de Disponibilidade aplicável mais elevado com base no Nível de Serviço alcançado durante cada Mês Contratado, tal como indicado na tabela abaixo. A IBM não estará obrigada a vários Créditos de Disponibilidade correspondentes ao(s) mesmo(s) Evento(s) no mesmo Mês Contratado.
- e. No caso do Serviço Agrupado (IBM SaaS individuais agrupados e vendidos em conjunto por um preço combinado único), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no preço combinado único correspondente ao Serviço Agrupado e não no encargo de subscrição mensal de cada IBM SaaS mensal. O Cliente poderá apenas submeter Reclamações relacionadas com um IBM SaaS individual num conjunto em qualquer Mês Contratado, não sendo a IBM responsável por quaisquer Créditos de Disponibilidade respeitantes a mais do que um IBM SaaS num conjunto em qualquer Mês Contratado.
- f. Se o Cliente adquiriu 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%.
- g. A IBM utilizará bom senso razoável para validar Reclamações com base em informações disponíveis nos registos da IBM, que prevalecerão no caso de um conflito entre dados nos registos.
- h. OS CRÉDITOS DE DISPONIBILIDADE FACULTADOS AO CLIENTE EM CONFORMIDADE COM O PRESENTE SLA CONSTITUEM O ÚNICO E EXCLUSIVO RECURSO DO CLIENTE NO QUE RESPEITA A QUALQUER RECLAMAÇÃO.

4. Níveis de Serviço

Disponibilidade do IBM SaaS durante um Mês Contratado

Nível de Serviço Alcançado (durante o Mês Contratado)	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objecto de uma Reclamação)
Superior ou igual a 99,9%	0%
Igual ou superior a 99%, mas inferior a 99,9%	10%
Igual ou superior a 95%, mas inferior a 99%	25%
Inferior a 95%	100%

O Nível de Serviço Alcançado, expresso em percentagem, é calculado como: (a) Tempo de Actividade, dividido pelo (b) número total de minutos num Mês Contratado menos o Tempo de Inactividade Dispensado.

Como exemplo, o mês de Março (que contém um total de 44.640 minutos) com um tempo de inactividade dispensado de 3 minutos e um tempo de actividade de 44.194 minutos seria calculado do seguinte modo:

$$(44.194 / (44.640 - 3)) \times 100 = ,99000 \times 100 = 99\%$$

5. Exclusões

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

- Serviços Beta.
- Reclamações efectuadas por utilizadores, visitas, participantes e convidados autorizados de um Cliente do IBM SaaS.