

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

IBM BigInsights on Cloud

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 BigInsights on Cloud Small Data Node
- IBM BigInsights on Cloud Medium Data Node
- IBM BigInsights on Cloud Large Data Node
- IBM BigInsights on Cloud Small Management Node
- IBM BigInsights on Cloud Medium Management Node
- IBM BigInsights on Cloud Large Management Node

2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido nos termos da(s) seguinte(s) métrica(s), 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.

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

O suporte técnico é fornecido para a oferta do IBM SaaS durante o Período de Subscrição. Tal suporte técnico está incluído no IBM SaaS e não se encontra disponível como oferta independente.

Os pedidos de suporte devem ser efectuados através do portal de suporte Bluemix. O suporte relacionado com o acesso ao portal Bluemix ou com facturação está disponível através do envio de uma mensagem de correio electrónico para os seguintes IDs de correio electrónico:

id@bluemix.net

billing@bluemix.net

Horário de Funcionamento

8h00 – 20h00, Hora Padrão do Leste dos Estados Unidos, de Segunda-feira a Sexta-feira (excepto feriados norte-americanos)

Suporte Fora do Horário de Expediente

O Suporte Fora do Horário de Expediente (fora do horário normal de funcionamento indicado acima) está disponível apenas para problemas de Gravidade 1 nos dias úteis, fins-de-semana e feriados. Os problemas de Gravidade 1 requerem que o Cliente esteja disponível para ajudar a IBM a diagnosticar problemas durante o período de 24 horas por dia, 7 dias por semana. Caso contrário, será efectuado o downgrade do problema para Gravidade 2.

Exemplos de Gravidade

Seguem-se alguns exemplos comuns de problemas de suporte e níveis de gravidade sugeridos. Estes exemplos consistem em directrizes gerais apenas para efeitos informativos.

Gravidade	Exemplos
Gravidade 1	<ul style="list-style-type: none">• A aplicação do Cliente não está acessível aos clientes do Cliente• Corrupção de dados
Gravidade 2	<ul style="list-style-type: none">• Erros da aplicação com impacto em vários utilizadores• Um utilizador individual não consegue iniciar sessão
Gravidade 3	<ul style="list-style-type: none">• Problemas Gerais• Erros ou problemas da aplicação com impacto em utilizadores individuais
Gravidade 4	<ul style="list-style-type: none">• Problemas menores da aplicação• Perguntas do tipo "como fazer"• Melhorias

6. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

6.1 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.

6.2 Dados do Twitter

6.2.1 Definições

Relatório de Análise – designa os resultados ou output criado pelas aplicações do Cliente no IBM SaaS a partir do processo de análise e obtenção de informações do Conteúdo do Twitter. Tais resultados não podem incluir Conteúdo do Twitter, mas podem incluir conteúdo duplicado do Conteúdo do Twitter, tais como termos de procura e referências ao assunto dos Tweets.

Decahose – designa uma amostra aleatória de dez por cento (10%), fornecida pelo Twitter, do Twitter Firehose em tempo real através de uma ligação de transmissão.

Firehose – designa uma sequência de dados de Conteúdo do Twitter que irá fornecer, aproximadamente, cem por cento (100%) dos Tweets publicamente disponíveis em tempo real do Twitter.

ID de Tweet – designa o número de identificação exclusivo gerado pelo Twitter para cada Tweet.

Tweets – designa as actualizações públicas em tempo real e em formato abreviado publicadas nos serviços do Twitter.

Conteúdo do Twitter – designa Tweets e IDs de Tweet, informações de perfil públicas de utilizadores finais do Twitter e quaisquer trabalhos derivados dos mesmos.

6.2.2 Acesso e Utilização de Conteúdo do Twitter

O IBM SaaS permite ao Cliente seleccionar e aceder a Conteúdo do Twitter para utilização exclusiva do Cliente no IBM SaaS. O Conteúdo do Twitter não é propriedade nem é controlado pela IBM. O Conteúdo do Twitter pode incluir materiais ilegais, imprecisos, enganadores, indecentes ou de outra forma ofensivos. A IBM ou os seus fornecedores não têm qualquer obrigação de rever, filtrar, verificar, editar ou remover qualquer Conteúdo do Twitter. Contudo, a IBM ou os seus fornecedores, podem fazê-lo a seu critério exclusivo. O Cliente aceita, mediante pedido da IBM, eliminar ou modificar prontamente qualquer Tweet que tenha sido armazenado no IBM SaaS.

6.2.3 Volume de Dados do Twitter

Caso o Cliente tenha adquirido titularidades para uma configuração do IBM SaaS que inclua um mínimo de quinze (15) nós como parte do IBM SaaS, poderá ser concedido ao Cliente acesso ao Decahose.

6.2.4 Restrições ao Conteúdo do Twitter

O Cliente não poderá:

- a. Utilizar Conteúdo do Twitter em violação de qualquer lei aplicável, incluindo, mas não se limitando, a leis de privacidade.
- b. Descarregar ou remover Conteúdo do Twitter do IBM SaaS. Contudo, podem ser descarregados ou removidos Relatórios de Análise do IBM SaaS.
- c. Disponibilizar a terceiros qualquer Conteúdo do Twitter incluído no IBM SaaS.
- d. Utilizar o Conteúdo do Twitter para qualquer outra finalidade que não a finalidade limitada permitida no IBM SaaS.
- e. Agregar, colocar em cache ou armazenar dados de localização ou informações geográficas incluídas no Conteúdo do Twitter separadamente do Tweet ao qual está associado ou utilizar os dados de localização ou dados geográficos incluídos no Conteúdo do Twitter por qualquer motivo, excepto a identificação da localização identificada no Tweet.
- f. Misturar Conteúdo do Twitter com outros dados, salvo se o Conteúdo do Twitter for sempre claramente atribuível ao Twitter.
- g. Utilizar Conteúdo do Twitter fornecido como parte do IBM SaaS para executar análises relativas a um pequeno grupo de indivíduos ou a um único indivíduo, para qualquer finalidade ilegal ou discriminatória.

6.2.5 Resolução pela IBM

O acesso e utilização do Conteúdo do Twitter por parte do Cliente deverá cessar após a cessação do IBM SaaS. Não obstante o acima disposto, para além dos direitos de suspensão ou cessação do Acordo, a IBM poderá terminar o fornecimento de acesso ao Conteúdo do Twitter em qualquer altura, sem aviso prévio e sem a obrigação de fornecer ao Cliente um reembolso, crédito ou outra compensação.

6.2.6 Exclusão de Garantia e Indemnização para Conteúdo do Twitter

NÃO OBSTANTE A GARANTIA ESPECIFICADA NO ACORDO, O CONTEÚDO DO TWITTER É FORNECIDO EXCLUSIVAMENTE "TAL COMO ESTÁ", "TAL COMO DISPONÍVEL" COM TODAS AS FALHAS, SENDO A UTILIZAÇÃO DO CONTEÚDO POR PARTE DO CLIENTE EFECTUADA POR SUA CONTA E RISCO. A IBM NÃO PRESTA, E EXCLUI PELO PRESENTE, TODAS E QUAISQUER GARANTIAS EXPRESSAS E IMPLÍCITAS, INCLUINDO TODAS AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, QUALIDADE, DESEMPENHO, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO FIM, NÃO INFRACÇÃO, TITULARIDADE E QUAISQUER GARANTIAS DECORRENTES DE NEGOCIAÇÃO, UTILIZAÇÃO OU PRÁTICA COMERCIAL RELACIONADAS COM O CONTEÚDO DO TWITTER. A IBM NÃO GARANTE QUE O ACESSO AO CONTEÚDO DO TWITTER SERÁ ININTERRUPTO OU ISENTO DE ERROS. ESTA EXCLUSÃO DE GARANTIA PODERÁ NÃO SER VÁLIDA EM ALGUMAS JURISDIÇÕES, SENDO QUE O CLIENTE PODERÁ TER DIREITOS EM MATÉRIA DE GARANTIA AO ABRIGO DE LEGISLAÇÃO AOS QUAIS NÃO POSSA RENUNCIAR. TAL GARANTIA ESTENDE-SE APENAS DURANTE TRINTA (30) DIAS APÓS A DATA EFECTIVA DO PRESENTE ACORDO (SALVO ESPECIFICAÇÃO EM CONTRÁRIO EM TAL LEGISLAÇÃO).

QUALQUER OBRIGAÇÃO DA IBM DE INDEMNIZAR O CLIENTE AO ABRIGO DO ACORDO NÃO É APLICÁVEL, DE FORMA ALGUMA, AO ACESSO E UTILIZAÇÃO, POR PARTE DO CLIENTE, DO CONTEÚDO DO TWITTER.

6.3 Obrigação do Cliente

O Cliente é responsável:

- a. pela monitorização e comunicação activa, conforme especificado na Secção 5 (Suporte Técnico) acima, de quaisquer problemas detectados com o IBM SaaS;
- b. pela manutenção da plataforma de software (por exemplo, BigInsights e sistema operativo) de acordo com as respectivas normas de segurança;
- c. pela manutenção da firewall de software em servidores ligados à Internet de uma forma que forneça a protecção requerida seleccionada;
- d. por problemas resultantes da não instalação atempada de correcções de código do BigInsights ou da não actualização do sistema operativo ou de outro software;
- e. pelo desenvolvimento, conforme necessário ou requerido, de programas e aplicações no software BigInsights para analisar dados e obter conhecimentos do mesmo. O Cliente é também responsável pela qualidade e desempenho de tais programas e aplicações desenvolvidos;
- f. pelo fornecimento de acesso ao IBM SaaS a membros da respectiva organização, partilhando o URL, o nome de utilizador e a palavra-passe disponíveis após o aprovisionamento do conjunto de unidades do IBM SaaS; e
- g. pela garantia de continuidade, compatibilidade e desempenho da plataforma do IBM SaaS após a instalação de software admissível (incluindo quaisquer pacotes de código aberto) e pela actualização do BigInsights ou do sistema operativo.

O Cliente pode:

- apenas instalar e executar software no IBM SaaS que seja necessário para executar ou suportar análises de dados através do software BigInsights pré-instalado. O Cliente não tem autorização para instalar ou utilizar qualquer outro software, de qualquer espécie, no IBM SaaS; e
- instalar pacotes de código aberto adicionais para utilização com o IBM SaaS nos nós. A IBM não está obrigada a suportar estes pacotes e não é responsável pelo impacto no desempenho do IBM SaaS (ou seja, no BigInsights, no sistema operativo ou na plataforma de hardware como um todo) devido a estes pacotes adicionais.

Apêndice A

O IBM BigInsights on Cloud faculta servidores baremetal pré-instalados com software BigInsights pronto a utilizar.

O software BigInsights pré-instalado nos servidores irá conter os seguintes componentes:

- Componentes Hadoop base certificados pela IBM
- Consola de gestão
- Ferramentas de desenvolvimento
- Big SQL
- BigSheets
- Análise de texto
- Big R

O IBM BigInsights on Cloud faculta nós de dados e configurações de nós de gestão. Ambos os tipos de nós são necessários para todos os conjuntos de unidades.

- a. Os nós de dados irão conter dados a analisar e irão executar os programas desenvolvidos pelo Cliente para analisar os dados. Os dados (à exceção de quaisquer dados que a IBM possa, mas que não se tenha comprometido a fornecer, como parte do IBM SaaS, no futuro (por exemplo, dados do Twitter)) e software, programas e aplicações permitidos (consulte a Secção intitulada "Obrigações do Cliente") serão fornecidos pelo Cliente.
- b. Os nós de gestão são constituídos por serviços (como o NameNode, o Job Tracker, a Consola de gestão, o HBase Master, etc), que ajudam a gerir e monitorizar o serviço em todos os nós de dados (como o datanode, a região Hbase, o Task Tracker, etc).

O IBM BigInsights on Cloud é oferecido com base na configuração que melhor se adequa às necessidades do Cliente. As configurações predefinidas dos nós são:

- Nó de dados pequeno – 2 x 8 núcleos, 2650 v2 Sandy bridge, 64 GB de RAM, 16 TB (discos de SO), 20 TB (discos de armazenamento interno)
- Nó de gestão pequeno – 2 x 8 núcleos, 2650 v2 Sandy bridge, 64 GB de RAM, 16 TB (discos de SO)
- Nó de dados médio – 2 x 8 núcleos, 2650 v2 Sandy bridge, 128 GB de RAM, 16 TB (discos de SO), 28 TB (discos de armazenamento interno)
- Nó de gestão médio – 2 x 8 núcleos, 2650 v2 Sandy bridge, 128 GB de RAM, 16 TB (discos de SO)
- Nó de dados grande – 2 x 8 núcleos, 2690 v2 Sandy bridge, 192 GB de RAM, 16 TB (discos de SO), 32 TB (discos de armazenamento interno)
- Nó de gestão grande – 2 x 8 núcleos, 2690 v2 Sandy bridge, 192 GB de RAM, 16 TB (discos de SO)