

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 with IBM Open Platform (IOP)
- IBM BigInsights on Cloud Medium Data Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Large Data Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Small Management Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Medium Management Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Large Management Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Analyst Module
- IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Module

O IBM Bluemix, a plataforma de cloud de normas abertas da IBM destinada à criação, execução e gestão de aplicações e serviços, é um pré-requisito técnico do IBM SaaS. Os novos utilizadores podem efectuar registo para obter acesso através do formulário de registo online:

<https://console.ng.bluemix.net/registration>.

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. Têm de ser obtidas titularidades em número suficiente 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 Faturação

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 Faturação 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 faturação contínua, o Cliente terá de enviar uma notificação por escrito à IBM ou ao seu Parceiro de Negócios IBM, com antecedência de noventa (90) dias, a solicitar o cancelamento do respetivo IBM SaaS. Após o cancelamento do acesso do Cliente, serão cobrados ao Cliente quaisquer encargos de acesso 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 efetuar uma encomenda 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 o IBM SaaS através de correio electrónico, fóruns online e de um sistema de comunicação de problemas online, que está disponível através do portal de Cliente Bluemix, em <https://support.ibmcloud.com>. O Suporte Técnico está incluído no IBM SaaS e não se encontra disponível como oferta independente.

As informações sobre os próximos períodos de manutenção são publicadas com, pelo menos, 24 horas de antecedência na página de Estado do Serviço Bluemix (<https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>) e actualizadas com as informações mais recentes até à conclusão da actualização do serviço.

Os objectivos de tempo de resposta descritos neste documento visam descrever apenas os objectivos da IBM, não representando uma garantia de desempenho.

Gravidade	Definição de Gravidade	Objectivos de Tempo de Resposta Durante as Horas de Suporte	Cobertura de Tempo de Resposta
1	<p>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.</p> <p>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 para gravidade 2.</p>	No prazo de 1 hora	24x7
2	<p>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.</p>	No prazo de 2 horas de expediente	Horário de Expediente Seg. a Sex.

Gravidade	Definição de Gravidade	Objectivos de Tempo de Resposta Durante as Horas de Suporte	Cobertura de Tempo de Resposta
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.

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 para gravidade 2.

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 atuais 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.

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

Tweets – designa uma publicação pública com um corpo de texto de não mais do que 140 caracteres efectuada por qualquer utilizador final do serviço 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 possa estar 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 Conteúdo do Twitter.

6.2.4 Restrições ao Conteúdo do Twitter

O Cliente não irá:

- a. Utilizar o Conteúdo do Twitter em violação de qualquer lei aplicável, incluindo, mas não se limitando a leis de privacidade, ou para qualquer fim não autorizado ou impróprio.
- 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.
- h. Visualizar o Conteúdo do Twitter ao qual o Cliente receba acesso como parte do IBM SaaS.
- i. Utilizar o Conteúdo do Twitter ou análise do mesmo no IBM SaaS como parte de uma rede de uma rede de publicidade.
- j. Utilizar o Conteúdo do Twitter com o objectivo de realizar análises que consistem num conjunto de medições regularmente produzidas e baseadas no tempo, utilizando as mesmas metodologias, ou metodologias semelhantes, para efeitos de comparação do desempenho de programas de televisão ao longo do tempo ou em comparação com um conjunto ou subconjunto definido de outros programas de televisão.
- k. Utilizar métricas de utilizador do Twitter agregadas, tais como o número de utilizadores ou contas, obtidas durante o acesso e utilização do Conteúdo do Twitter como parte do IBM SaaS, para qualquer finalidade.

6.2.5 Resolução pela IBM

O acesso e utilização do Conteúdo do Twitter por parte do Cliente cessará 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 DO TWITTER 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 DA 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.

6.2.7 Utilização pelo Governo dos Estados Unidos

O Conteúdo do Twitter é um "item comercial" tal como definido no 48 C.F.R. 2.101, consistindo em "software informático comercial" e "documentação de software informático comercial", tal como definidos no 48 C.F.R. 12.212. É proibida qualquer utilização, modificação, derivação, reprodução, edição, execução, apresentação, divulgação ou distribuição do Conteúdo do Twitter por qualquer entidade governamental, exceto nos termos expressamente previstos nos presentes ToU. Além disso, qualquer utilização por entidades governamentais dos E.U.A. tem de estar em conformidade com o 48 C.F.R. 12.212 e 48 C.F.R. 227.7202-1 a 227.7202-4. Se o Cliente utilizar o Conteúdo do Twitter no exercício das suas funções enquanto funcionário ou representante de uma entidade governamental dos E.U.A., estadual ou local, e o Cliente estiver juridicamente impossibilitado de aceitar a jurisdição, foro ou outras cláusulas constantes no presente documento, essas cláusulas não são aplicáveis a tal entidade, mas apenas na medida do exigido pela lei aplicável. O contraente/fabricante é a Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

6.3 Obrigações do Cliente

O Cliente é responsável:

- por seguir a configuração inicial da IBM dos componentes da IBM Open Platform e de quaisquer módulos do BigInsights seleccionados, monitorizando, configurando e gerindo os componentes da IBM Open Platform executados sob o Ambari, bem como os módulos do BigInsights. Exemplos destes componentes e software incluem, mas não se limitam ao HBase, Hive, Zookeeper, Oozie, BigSQL, BigSheets, Big R, etc. O Cliente tem flexibilidade para escolher os componentes que pretende executar, mas fica, por conseguinte, responsável pela monitorização e paragem ou início desses componentes;
- por limitar o 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 também por conceder e anular o acesso (através de entradas no LDAP);
- pelo desenvolvimento, conforme necessário ou requerido, de programas e aplicações no serviço para analisar dados e obter conhecimentos do mesmo. O Cliente é também responsável pela qualidade e desempenho de tais programas ou aplicações desenvolvidos;
- pela utilização e manutenção de qualquer software ou dados admissíveis adicionados ao conjunto de unidades pelo ou em nome do Cliente. A IBM poderá prestar assistência, mas não irá manter, mover ou remover software e dados admissíveis adicionados pelo Cliente que preencham uma partição ou afectem o funcionamento do serviço;
- pela utilização da função de encriptação de dados Hadoop disponível no SaaS para encriptar dados de acordo com os requisitos de negócio;
- pela verificação periódica da ligação seguinte para ser informado sobre um tempo de inactividade perturbador ou não perturbador agendado – <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>;
- pela cópia de segurança de todos os dados, metadados, ficheiros de configuração e parâmetros de ambiente de acordo com os requisitos de negócio, de forma a assegurar a continuidade;
- por restaurar dados, metadados, ficheiros de configuração e parâmetros de ambiente a partir de qualquer cópia de segurança para garantir a continuidade, na eventualidade de falha de qualquer tipo do conjunto de unidades, incluindo, mas não se limitando a falha de centro de dados, falha de servidor ou falha de disco rígido ou falhas de software; e
- pela garantia de continuidade, compatibilidade e desempenho da plataforma do IBM SaaS após a instalação de software admissível (incluindo quaisquer pacotes de código aberto) ou pela actualização de componentes da IBM Open Platform ou de software BigInsights.

O Cliente poderá:

- apenas instalar e executar software no IBM SaaS que seja necessário para executar ou suportar análises de dados através do software IBM Open Platform ou 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 devido a tais pacotes adicionais. Caso a IBM determine que o software instalado pelo Cliente compromete a segurança ou as directrizes de conformidade de segurança da infra-estrutura, servidor ou ambiente, este poderá ser desactivado ou removido pela IBM.

6.4 Responsabilidades Operacionais da IBM

Como parte do IBM SaaS, a IBM irá:

- fornecer e gerir servidores, armazenamento e infra-estrutura de rede para o conjunto de unidades;
- fornecer uma configuração inicial dos componentes da IBM Open Platform e de quaisquer módulos do BigInsights seleccionados;
- fornecer e gerir uma firewall interna com acesso à Internet para protecção e isolamento;
- monitorizar e gerir os seguintes componentes no IBM SaaS:
 - (1) Componentes de rede
 - (2) Servidores e o respectivo armazenamento local
 - (3) Sistema operativo
 - (4) Hadoop Key Management Store
 - (5) LDAP no conjunto de unidades Hadoop
 - (6) Nagios
 - (7) Ganglia
 - (8) Gestor de conjuntos de unidades Ambari; e
- fornecer correcções de manutenção, incluindo correcções de segurança apropriadas para o sistema operativo, a IBM Open Platform e quaisquer módulos do BigInsights seleccionados (mas não para qualquer software ou componentes adicionados em separado pelo Cliente).

Será executada manutenção regular que não deverá exigir qualquer tempo de inactividade do sistema (manutenção "não perturbadora") e manutenção que poderá exigir algum tempo de inactividade e reinício do sistema (manutenção "perturbadora"), nas horas agendadas publicadas na página

<https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>. Quaisquer alterações às horas de manutenção agendadas serão publicadas com um aviso com, pelo menos, 24 horas de antecedência. O Cliente será notificado de tempos de inactividade agendados adicionais com, pelo menos, 24 horas de antecedência.

Apêndice A

O IBM BigInsights on Cloud faculta servidores baremetal pré-instalados com IBM Open Platform e módulos opcionais, pronto a utilizar. A oferta base inclui as seguintes funcionalidades de infra-estrutura:

- Servidores de hardware
- Infra-estrutura de rede
- Firewall com acesso à Internet
- Um sistema operativo
- Um servidor LDAP
- DB de metadados
- Hadoop Key Management Store

O IBM SaaS é baseado no IBM Open Platform with Apache Hadoop, que inclui:

- Apache Hadoop incluindo MapReduce, YARN e HDFS (Hadoop Distributed File System)
- Gestor de conjuntos de unidades Ambari
- AvroHBase
- Hive
- Knox
- Oozie
- Open JDK
- Pig
- Parquet (Hadoop)
- Parquet (formato)
- Spark
- Snappy
- Sqoop
- Slider
- Zookeeper

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 excepção de quaisquer dados que a IBM possa, mas que não se tenha comprometido a fornecer, como parte do IBM SaaS, no futuro e software, programas e aplicações permitidos (consulte a Secção intitulada "Obrigações do Cliente" acima) 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 a 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:

Tipo de Oferta	Configuração Pequena	Configuração Média	Configuração Grande
Nó de Dados	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 núcleos, 2650 v2 Sandy bridge • 64 GB de RAM • 16 TB (discos de SO) • 20 TB (discos de armazenamento interno) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 núcleos, 2650 v2 Sandy bridge • 128 GB de RAM • 16 TB (discos de SO) • 28 TB (discos de armazenamento interno) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 núcleos, 2650 v2 Sandy bridge • 64 GB de RAM • 16 TB (discos de SO) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 núcleos, 2650 v2 Sandy bridge • 128 GB de RAM • 16 TB (discos de SO) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 núcleos, 2690 v2 Sandy bridge • 192 GB de RAM • 16 TB (discos de SO)

2. Serviços Opcionais

2.1.1 IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Module

Esta oferta opcional inclui as seguintes funcionalidades:

- Big R
- Machine Learning
- Análise de Texto
- Big SQL
- BigSheets

2.1.2 IBM BigInsights on Cloud Anayst Module

Esta oferta opcional inclui as seguintes funcionalidades:

- Big SQL
- BigSheets