

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

---

## IBM Digital Experience 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 Digital Experience on Cloud
- IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability
- IBM Digital Experience on Cloud Service Request
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Capacity
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Storage

### 2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido nos termos das seguintes métricas, 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.
- b. Um Pedido corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Pedido é o acto do cliente que autoriza a IBM a prestar o serviço. Consoante o serviço, o Pedido pode corresponder a uma notificação escrita ou a um pedido de suporte efectuado por telefone, correio electrónico ou online. Têm de ser obtidas titularidades suficientes para cobrir o número total de Pedidos submetidos para o IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou num Documento de Transacção.
- c. Terabyte corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. O número de bytes de um Terabyte corresponde a 2 elevado a 40. Têm de ser obtidas titularidades em número suficiente para cobrir o número total de Terabytes processados pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou num 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.

### 3.2 Encargos Adicionais por Excesso de Utilização

Se a utilização real do IBM SaaS por parte do Cliente, durante o período de medição, exceder a titularidade especificada na PoE, será enviada uma factura ao Cliente relativa ao excesso de utilização, conforme especificado no Documento de Transacção.

## 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, telefone 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 ToU. O Suporte Técnico está incluído no IBM SaaS e não se encontra disponível como oferta independente.

Mais informações sobre as horas de disponibilidade, endereços de correio electrónico, sistemas de comunicação de problemas online e outros meios e processos de comunicação de suporte técnico encontram-se descritas em:

[http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm\\_digital\\_experience\\_on\\_cloud](http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud).

Gravidade	Definição de Gravidade	Tempo de Resposta Iniciais	Cobertura de Tempo de Resposta	Objectivos de Tempo de Resolução
1	<b>Impacto crítico no negócio/inactividade do serviço:</b> 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 30 minutos de expediente	24x7	No prazo de 4 horas de expediente

Gravidade	Definição de Gravidade	Tempo de Resposta Iniciais	Cobertura de Tempo de Resposta	Objectivos de Tempo de Resolução
2	<b>Impacto significativo no negócio:</b> Um serviço ou função do negócio encontra-se gravemente restringido na sua utilização ou o Cliente está em risco de falhar prazos de negócios.	No prazo de 2 horas de expediente	Horário de Expediente Seg. a Sex.	No prazo de 12 horas de expediente
3	<b>Impacto menor no negócio:</b> 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.	No prazo de 24 horas de expediente
4	<b>Impacto mínimo no negócio:</b> Uma dúvida ou pedido não técnico	No prazo de 1 dia útil	Horário de Expediente Seg. a Sex.	No prazo de 48 horas de expediente

### Itens Não Abrangidos por Suporte Técnico

O suporte técnico não inclui assistência em:

- a. concepção e desenvolvimento de aplicações;
- b. problemas resultantes da utilização do IBM SaaS por parte do Cliente num ambiente operativo que não o especificado; ou
- c. assistência a produtos e serviços do Cliente ou de terceiros ou a problemas resultantes da utilização do IBM SaaS com produtos ou serviços do Cliente ou de terceiros.

## 6. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

### 6.1 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.

### 6.2 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.

### 6.3 Ligações para Websites ou Outros Serviços de Terceiros

Se o Cliente ou um Utilizador do IBM SaaS transmitir Conteúdo para um website ou outro serviço de terceiros que esteja ligado ou acessível através do IBM SaaS, o Cliente e o Utilizador do IBM SaaS concedem à IBM a autorização para permitir tal transmissão do Conteúdo, sendo que a referida interacção ocorre unicamente entre o Cliente e o website ou serviço de terceiros. A IBM não presta quaisquer garantias ou declarações relativamente a tais sites ou serviços de terceiros, nem será responsável por tais sites ou serviços de terceiros.

### 6.4 Utilização Limitada de Software de Activação

O IBM WebSphere Portal Server (Portal) é fornecido com este Serviço de Cloud e só pode ser utilizado como parte dos ambientes internos de Desenvolvimento e Teste do Cliente, para actividades internas de não produção, incluindo, mas não se limitando a teste, optimização do desempenho, diagnóstico de falhas, "benchmarking" interno, simulação, actividade de garantia de qualidade e/ou desenvolvimento de

adições ou extensões de uso interno para o Portal através da utilização de interfaces de programação de aplicações publicadas. O Cliente não está autorizado a utilizar qualquer parte do Portal para quaisquer outros fins sem adquirir as titularidades de produção apropriadas separadas da sua subscrição do Serviço de Cloud.

## Apêndice A

### 1. Descrição Geral do IBM SaaS

O IBM SaaS faculta uma plataforma de experiência digital gerida para criar e gerir sites multi-canais para clientes, parceiros e funcionários. O IBM SaaS inclui funcionalidades de portal, gestão de conteúdo da Web, agenciamento e integração.

### 2. Funcionalidades do SaaS IBM Digital Experience on Cloud

#### 2.1 Ambientes Operativos

Este SaaS inclui um ambiente operativo de tempo de execução de Produção dedicado e um ambiente de Autoria constituído pelo IBM WebSphere Portal e o IBM Web Content Manager para criar e gerir conteúdo da Web e fluxos de trabalho relacionados.

#### 2.2 Rede Privada Virtual (VPN)

O IBM SaaS inclui uma ligação VPN baseada em software ao site do cliente, para acesso seguro e encriptado aos ambientes operativos.

### 3. Funcionalidades do SaaS IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability

Este SaaS inclui todas as funcionalidades do IBM Digital Experience on Cloud descritas acima. Além disso, faculta as funcionalidades necessárias para satisfazer as necessidades de elevada disponibilidade destes ambientes.

### 4. Pedidos de Serviço do IBM Digital Experience on Cloud

Os Pedidos de Serviço permitem ao cliente efectuar um pedido de um serviço no respectivo ambiente do IBM SaaS a partir de uma lista especificada. O Cliente tem de ter, pelo menos, uma titularidade de um pacote de 20 Pedidos de Serviço para o IBM SaaS, com pacotes adicionais disponíveis como opção de compra.

### 5. Funcionalidades Opcionais

#### 5.1 Capacidade Adicional

O IBM SaaS faculta uma opção de compra para capacidade de computação adicional. Cada instância do IBM Digital Experience on Cloud Additional Capacity aumenta o conjunto de unidades do WebSphere Portal da instância do IBM SaaS em 4 CPUs virtuais.

#### 5.2 Armazenamento Adicional

O IBM SaaS faculta uma opção de compra de armazenamento adicional para a base de dados interna e o arquivo de documentos incorporado. Cada unidade do IBM Digital Experience on Cloud Additional Storage aumenta o armazenamento total do IBM SaaS em 1 TB.

## Apêndice B

A IBM faculta o seguinte compromisso de nível de serviço de disponibilidade ("SLA") para o IBM SaaS e 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. "Crédito de Disponibilidade" designa o recurso 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 suporte 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 pela primeira vez pelo Tempo de Inactividade. 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. 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.

- e. 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%.
- f. 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.

### 3. Níveis de Serviço

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

<b>Nível de Serviço Alcançado (durante o Mês Contratado)</b>	<b>Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objecto de uma Reclamação)</b>
< 99,93%	2%
< 98,80%	5%
< 95,00%	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: 45 minutos de Tempo de Inactividade total durante um Mês Contratado

Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias - 45 minutos de Tempo de Inactividade = 43.155 minutos	= 99,90% de Disponibilidade, = 2% de Crédito de Disponibilidade para < 99,93% de Disponibilidade durante um Mês Contratado
<hr/> 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.
- Ambientes de não produção, incluindo, mas não se limitando a, teste, recuperação de desastres, garantia de qualidade, simulação ou desenvolvimento.
- Reclamações efectuadas por utilizadores, visitas, participantes e convidados autorizados de um Cliente do IBM SaaS.