

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 1-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity Instance

2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido nos termos de uma 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. 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.
- b. **Compromisso** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual os serviços podem ser obtidos. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou de formação relacionados com o IBM SaaS. Titularidades em número suficiente têm de ser obtidas para cobrir cada Compromisso.

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").

3.2 Encargos de Configuração e Configuração "On-demand"

A IBM irá cobrar um encargo de Configuração no momento do fornecimento inicial do IBM SaaS, conforme especificado no Documento de Transacção. Os encargos de Configuração "On-demand", conforme especificado no Documento de Transacção, serão aplicáveis caso o Cliente solicite a activação do componente "On-Demand".

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 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 respectivo 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 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 telefone, correio electrónico 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, por conseguinte, 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.

Gravidade	Definição de Gravidade	Tempo de Resposta Iniciais	Cobertura de Tempo de Resposta	Objectivos de Tempo de Resolução
1	Impacto crítico no negócio/Inactividade do serviço Uma funcionalidade crítica do negócio está inoperável ou ocorre 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
2	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.	No prazo de 2 horas de expediente	Horário de Expediente Seg. a Sex.	No prazo de 12 horas de expediente
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.	No prazo de 24 horas de expediente
4	Impacto mínimo no negócio: 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 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 funcionários e subcontratados do Cliente) relacionadas com a utilização do IBM SaaS, através de tecnologias de rastreio e 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 das interações com o Cliente. O Cliente confirma que irá obter ou obteve consentimento para permitir à IBM o processamento 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 a 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 interação 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 distribuído com este IBM SaaS 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 do Portal através da utilização de interfaces de programação de aplicações publicadas. O Cliente não está autorizado a utilizar qualquer parte do Portal para outros fins sem adquirir as titularidades de produção apropriadas separadas da sua subscrição do IBM SaaS.

6.5 Código e Testes fornecidos pelo Cliente

O código fornecido pelo Cliente pode ser implementado no IBM SaaS com as seguintes restrições:

- O código fornecido pelo Cliente só pode utilizar APIs de extensão IBM Web Content Manager (WCM), tais como acções de fluxo de trabalho personalizadas, suplementos de apresentação, fornecedores de texto e outros para utilização no WCM conforme documentado no respectivo website Knowledge Center, aqui: http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX_8.5.0/mp/wcm/wcm_dev_plugins.dita.
- Um Gestor de Máquina Virtual (VMM) só pode ser configurado com um repositório de utilizadores fornecido pela IBM. Os mecanismos de segurança externos só podem ser configurados através de técnicas de asserção de utilizadores suportadas (por exemplo, SAML (Security Assertion Markup Language)).

O código fornecido pelo Cliente tem de ser fornecido para implementação no formato PAA (Portal Application Archive) pelo Cliente; e, o Cliente terá de garantir que tem o direito de fornecer o código à IBM para implementação no serviço.

O Cliente tem de certificar que o código fornecido funciona correctamente, incluindo testes funcionais e testes de desempenho em escalões inferiores antes da implementação para produção. Além disso, o Cliente não pode executar qualquer tipo de "stress tests" de desempenho no IBM SaaS.

6.6 Utilização do Conteúdo

O Cliente é responsável por obter todas as permissões necessárias para utilizar, fornecer, armazenar e processar conteúdo no IBM SaaS e suporte e concede à IBM permissão para proceder do mesmo modo.

6.7 Suporte para Activos do IBM Collaboration Solutions Catalog

A IBM, a pedido do Cliente, pode instalar e configurar activos do IBM Collaboration Solutions Catalog (também designado por IBM Green House, https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp) no IBM SaaS.

Todos estes activos (incluindo, mas não se limitando a, Content Template Catalog, Site Builder e Script Portlet) estão sujeitos aos termos e condições especificados no IBM Collaboration Solutions Catalog e a utilização destes activos, por parte do Cliente, com o IBM SaaS constitui uma aceitação desses termos. É fornecido suporte para utilização destes activos com o IBM SaaS pela IBM, numa base comercialmente razoável.

Além disso, não é garantido que o conteúdo criado através da utilização de quaisquer destes activos funcionará correctamente quando o IBM SaaS for actualizado. Tal actualização é efectuada sem migração manual do conteúdo criado pelo Cliente utilizando estes activos, sendo que tal migração permanece responsabilidade do Cliente.

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.

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

1.1 Serviços de Configuração e Configuração "On-demand"

Os serviços do IBM Digital Experience on Cloud Setup e do IBM Digital Experience on Cloud On-demand Setup incluem consultoria remota, boas práticas, formação e configuração do IBM SaaS. Estes serviços incluem as seguintes actividades:

- Assistência na recolha de requisitos técnicos;
- Assistência na configuração de segurança de utilizadores, conectividade VPN e início de sessão único;
- Análise de planos de implementação do Cliente
- Aconselhamento relativamente a documentação, formação e suporte disponíveis; e
- Assistência na coordenação das equipas do Cliente e da IBM durante a configuração inicial.

2. Funcionalidades do IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS

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

3. IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS Capabilities

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.

3.1 Serviços de Gestão do Êxito do Cliente

A IBM faculta até quatro (4) horas por semana de serviços de assistência prestados remotamente constituídos por gestão do êxito do cliente para o IBM SaaS. Estes serviços incluem, mas não se limitam a, aconselhamento acerca de actividades de manutenção planeada ou de emergência, assistência na resolução ou prestação de aconselhamento relativamente a desactivações, aconselhamento acerca de novas funcionalidades do produto e melhores práticas de implementação, apresentação de outros especialistas IBM, sempre que apropriado, recolha de comentários do Cliente sobre o serviço e, em geral, actuação como consultor do Cliente durante o período de vigência da subscrição.

4. Funcionalidades Opcionais

4.1 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity

O IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity pode ser adquirido para expandir a capacidade informática do IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS em 2 CPUs virtuais por Instância.

4.2 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity

O IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity pode ser adquirido para expandir a capacidade informática do IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS em 2 CPUs virtuais por Instância.

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 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 uma 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 pode 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 objecto de uma 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 do IBM SaaS

A disponibilidade da oferta IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance IBM SaaS durante o 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)
< 99,50%	2%
<98,00%	5%
<94,50%	10%

A disponibilidade da oferta IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance 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)
< 99,93%	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 para a oferta IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance IBM SaaS:

Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias - 45 minutos de Tempo de Inactividade = 43.155 minutos <hr/> Total de 43.200 minutos	= 99,90% de Disponibilidade = 2% de Crédito de Disponibilidade para <99,93% de Disponibilidade durante o Mês Contratado
---	--

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.