

## IBM dashDB Enterprise

Os Termos de Uso ("ToU") são compostos por estes Termos de Uso da IBM – Termos da Oferta Específica do SaaS ("Termos da Oferta Específica do SaaS") e um documento intitulado Termos de Uso da IBM – Termos Gerais ("Termos Gerais") disponível na seguinte URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Em caso de conflito, os Termos da Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais. Ao solicitar, acessar ou usar o IBM SaaS, o Cliente concorda com os ToU.

Os Termos de Uso são regidos pelo Contrato IBM Internacional Passport Advantage ou pelo Contrato IBM Internacional Passport Advantage Express, conforme aplicável ("Contrato") e junto com os Termos de Uso constituem o Contrato completo.

### 1. IBM SaaS

As seguintes ofertas do IBM SaaS são cobertas por estes Termos da Oferta Específica do SaaS:

- IBM dashDB Enterprise 64 Virtual Machine

### 2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido sob a métrica de encargo a seguir, conforme especificado no Documento de Transação:

- a. Instância é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Instância é o acesso a uma configuração específica do IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cada Instância do IBM SaaS disponibilizada para acesso e uso durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.

### 3. Encargos e Faturamento

A quantia a pagar pelo IBM SaaS está especificada em um Documento de Transação.

#### 3.1 Encargos Mensais Parciais

O encargo mensal parcial é um encargo diário proporcional que será cobrado do Cliente. Os encargos mensais parciais são calculados com base nos dias restantes do mês, começando na data em que o Cliente é notificado pela IBM de que o acesso ao IBM SaaS está disponível.

### 4. Opções de Renovação do Período de Subscrição do IBM SaaS

O Certificado de Titularidade (PoE) estabelecerá se o IBM SaaS será renovado no final do Período de Subscrição, designando um dos seguintes:

#### 4.1 Renovação Automática

Se o Certificado de Titularidade (PoE) estabelecer que a renovação do Cliente é automática, o Cliente pode rescindir o Período de Subscrição do IBM SaaS a expirar através de uma solicitação por escrito ao representante de vendas IBM ou Parceiro Comercial IBM do Cliente, pelo menos noventa (90) dias antes da data de expiração determinada no PoE. Se a IBM ou o Parceiro Comercial IBM não receberem tal aviso de rescisão até a data de expiração, o Período de Subscrição a expirar será automaticamente renovado por um ano ou pela mesma duração do Período de Subscrição original, conforme estabelecido no PoE.

#### 4.2 Faturamento Contínuo

Quando o Certificado de Titularidade (PoE) declarar que a renovação do Cliente é contínua, o Cliente continuará tendo acesso ao IBM SaaS e será faturado pelo uso do IBM SaaS em um sistema de faturamento contínuo. Para descontinuar o uso do IBM SaaS e parar o processo de faturamento contínuo, o Cliente precisará fornecer à IBM ou ao Parceiro Comercial da IBM um aviso, por escrito, com noventa (90) dias de antecedência, solicitando o cancelamento do IBM SaaS do Cliente. Após o cancelamento do acesso do Cliente, o Cliente será cobrado por quaisquer encargos de acesso pendentes até durante o mês em que o cancelamento entrou em vigor.

### 4.3 Renovação Necessária

Quando o PoE declarar que o tipo de renovação do Cliente é "rescindir", o IBM SaaS terminará no final do Período de Subscrição e o acesso do Cliente ao IBM SaaS será removido. Para continuar a usar o IBM SaaS após a data de encerramento, o Cliente deverá fazer um pedido junto ao representante de vendas IBM ao Parceiro Comercial IBM do Cliente para adquirir um novo Período de Subscrição.

## 5. Suporte Técnico

O suporte técnico para o IBM SaaS está disponível de três maneiras:

### 5.1 Suporte Grátis

Todos os clientes do IBM SaaS recebem Suporte Gratuito. Um consumidor de recursos fornecidos pela plataforma pode acessar o Fórum DeveloperWorks (<https://developer.ibm.com/bluemix>) e postar uma pergunta sobre qualquer item encontrado no IBM SaaS. As perguntas enviadas para o fórum não recebem um acordo de nível de serviço para resposta ou um compromisso de correção. O Suporte Grátis não autoriza o acesso ao nosso Sistema de Chamado de Suporte da IBM. Todas as perguntas ou problemas são abordados no Fórum.

### 5.2 Suporte Padrão

Clientes do Suporte Padrão podem abrir chamados no Sistema de Chamados de Suporte da IBM. A equipe de suporte dedicado da IBM fará a triagem do chamado com base na gravidade inicial definida pelo Cliente.

Todos os chamados abertos por Clientes do Suporte Padrão são investigados com o propósito de identificar a causa-raiz. Quando dados diagnósticos de problema são necessários para isolar um problema, será solicitada ao Cliente a aprovação para acessar logs e outros dados de identificação de problemas a partir do aplicativo do Cliente a fim de ajudar a determinar a causa-raiz. Não fornecer acesso a esses dados pode atrasar a resolução de problemas. Assim que a análise de causa-raiz estiver completa, a equipe executará uma das seguintes ações:

a. A causa raiz está no IBM SaaS

Se um chamado foi aberto e a análise da causa raiz determinar que este é um defeito no IBM SaaS, o chamado será atendido com base na gravidade definida pelo Cliente.

b. A causa raiz está em um Serviço de Terceiros

Serviços de terceiros são fornecidos por fornecedores externos da IBM. Eles podem ser fornecidos por entidades de software individuais, parceiros ou ISVs. Se um chamado for aberto e a análise da causa-raiz determinar que existe um defeito em um Serviço de Terceiro, a IBM não será obrigada a fornecer uma correção.

c. A causa raiz está em um Serviço de Software Livre ou Comunitário

Serviços de Software Livre ou de Comunitários são fornecidos por comunidades de software livre externas da IBM. Se um chamado for aberto e a análise da causa-raiz determinar que existe um defeito em um Serviço de Comunitário, a IBM não será obrigada a fornecer uma correção. Adicionalmente, a IBM fechará o chamado e encaminhará o Cliente à comunidade ou ao fórum para suporte.

### 5.3 Detalhes de Suporte Técnico

**Os Horários de Funcionamento do Suporte são os seguintes:**

8h – 20h no Horário de Nova York (UTC-05:00), EUA, de segunda-feira a sexta-feira (excluindo os feriados dos EUA)

### **Suporte Após o Horário Comercial:**

O Suporte Após Horário Comercial (fora das horas de funcionamento regulares estabelecidas acima) está disponível para problemas de Gravidade 1 em dias úteis, fins de semana e feriados. Problemas de Gravidade 1 exigem que o cliente esteja disponível para nos ajudar a diagnosticar problemas durante o período de 24 horas por dia, 7 dias por semana, caso contrário, serão rebaixados para Gravidade 2.

Para obter assistência, o Cliente deve usar um destes métodos:

- A partir do console do dashDB, O Cliente deve clicar no link de Suporte do Bluemix sob o menu Ajuda. Isto levará o cliente até o portal de suporte da web.
- O Cliente pode acessar o portal de suporte da web diretamente no endereço <https://support.ibmcloud.com>.
- O Cliente pode, ainda, enviar um e-mail para [support@bluemix.net](mailto:support@bluemix.net) (incluindo "5377#ticket" na linha de assunto, na qual ticket deverá ser o número do chamado).

O Cliente define a gravidade do problema com base em suas necessidades de negócio.

## **6. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS**

### **6.1 Cookies**

O Cliente está ciente e concorda que a IBM pode, como parte da operação e suporte normais do IBM SaaS, coletar informações pessoais do Cliente (funcionários e contratados do Cliente) relacionadas ao uso do IBM SaaS, por meio de rastreamento e de outras tecnologias. A IBM faz isso para reunir estatísticas e informações de uso sobre a eficácia do IBM SaaS para fins de melhoria da experiência do usuário e/ou customização das interações com o Cliente. O Cliente confirma que obterá ou obteve consentimento para permitir que a IBM processe as informações pessoais coletadas para o propósito acima na IBM, em outras empresas da IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM e suas subcontratadas fizerem negócios, em conformidade com a lei aplicável. A IBM atenderá solicitações de funcionários e subcontratadas do Cliente para acessar, atualizar, corrigir e excluir suas informações pessoais coletadas.

### **6.2 Locais de Benefícios Derivados**

Onde aplicável, os tributos são baseados no(s) local(is) que o Cliente identifica como receptor(es) dos benefícios do IBM SaaS. A IBM aplicará tributos com base no endereço comercial listado no pedido do IBM SaaS como o local de benefício primário, a menos que o Cliente forneça informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter tais informações atualizadas e por fornecer qualquer alteração à IBM.

## Apêndice A

O IBM dashDB Enterprise é um serviço gerenciado que ajuda no desenvolvimento do processamento de aplicativos analíticos on-line. O serviço inclui um banco de dados que armazena dados do usuário em formato estruturado. Esse banco de dados pode ser acessado e modelado de acordo com os requisitos do usuário por meio do console de serviço. O console de serviço permite que os usuários criem tabelas, carreguem dados nas tabelas e consultem os dados carregados pelo usuário. Ferramentas e ambientes para ajudar a desenvolver, armazenar e compartilhar relatórios analíticos estão incluídos no serviço. O serviço inclui amostras e documentação para ajudar a criar aplicativos analíticos on-line.