

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

IBM dashDB Enterprise

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 ou o Acordo IBM International Passport Advantage Express, 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 dashDB Enterprise 64 Virtual Machine

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 para o IBM SaaS está disponível de duas formas:

5.1 Suporte Gratuito

É fornecido a todos os clientes do IBM SaaS Suporte Gratuito. Um consumidor de recursos fornecidos pela plataforma pode aceder ao Fórum DeveloperWorks (<https://developer.ibm.com/bluemix>) e publicar uma questão sobre qualquer item que se encontre no IBM SaaS. Não é fornecido às questões publicadas no fórum um acordo de nível de serviço para resposta ou um compromisso de correcção. O Suporte Gratuito não confere o direito de acesso ao Sistema de Tickets de Suporte. Todas as questões ou problemas são resolvidos no Fórum.

5.2 Suporte Padrão

Os Clientes do Suporte Padrão podem abrir tickets no Sistema de Tickets de Suporte da IBM. A equipa de suporte dedicada da IBM irá proceder à triagem do ticket com base na gravidade inicial definida pelo Cliente.

Todos os tickets abertos por Clientes do Suporte Padrão são investigados com o objectivo de identificar a origem do problema. Sempre que sejam necessários dados de diagnóstico do problema para determinar um problema, será solicitado ao Cliente que aprobe o acesso a registos e outros dados de determinação do problema a partir da aplicação do Cliente, para ajudar a determinar a origem. A não disponibilização de acesso a estes dados pode causar atrasos na resolução do problema. Após a conclusão da análise da origem do problema, a equipa irá executar uma das seguintes acções:

- a. A origem do problema está no IBM SaaS

Se for aberto um ticket e a análise da origem do problema tiver determinado que se trata de um defeito no IBM SaaS, será disponibilizada atenção ao ticket de acordo com a gravidade definida pelo Cliente.

- b. A origem do problema está num Serviço de Terceiros

Os serviços de terceiros são fornecidos por fornecedores exteriores à IBM. Podem ser fornecidos por entidades de software individuais, parceiros ou ISVs. Se for aberto um ticket e a análise da origem do problema determinar que existe um defeito num Serviço de Terceiros, a IBM não está obrigada a fornecer uma correcção.

- c. A origem do problema está num Serviço de Código Aberto ou de Comunidade

Os serviços de Código Aberto ou de Comunidade são fornecidos por comunidades de código aberto exteriores à IBM. Se for aberto um ticket e a origem do problema determinar que existe um defeito num Serviço de Comunidade, a IBM não está obrigada a fornecer uma correcção. Além disso, a IBM irá encerrar o ticket e direccionar o cliente para a comunidade ou fórum, para suporte.

5.3 Detalhes do Suporte Técnico

O Horário de Funcionamento do Suporte é o seguinte:

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 diagnosticar problemas durante o período de 24 horas por dia, 7 dias por semana. Caso contrário, será efectuado o downgrade para Gravidade 2.

Para obter assistência, utilize qualquer um destes métodos:

- Na consola do dashDB, faça clique na ligação Suporte Bluemix sob o menu Ajuda. Será direccionado para o portal de suporte na Web.
- Aceda ao portal de suporte na Web directamente, em <https://support.ibmcloud.com>.
- Envie uma mensagem de correio electrónico para support@bluemix.net (inclua "5377#ticket" no assunto, em que ticket corresponde ao número do ticket).

O Cliente define a gravidade do problema com base nas respectivas necessidades de negócio.

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.

Apêndice A

O IBM dashDB Enterprise é um serviço gerido que ajuda no desenvolvimento de processamento de aplicações analíticas online. O serviço inclui uma base de dados que armazena dados de utilizador num formato estruturado. Esta base de dados pode ser acedida e modelada de acordo com os requisitos do utilizador, através da consola do serviço. A consola do serviço permite aos utilizadores criar tabelas, carregar dados em tabelas e consultar os dados carregados pelo utilizador. As ferramentas e ambientes para ajudar a desenvolver, armazenar e partilhar relatórios analíticos estão incluídos com o serviço. O serviço inclui exemplos e documentação para ajudar a criar as aplicações analíticas online.