

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

---

## IBM Case Manager 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 Case Manager
- IBM Case Manager Department
- IBM Case Manager Division
- IBM Case Manager Enterprise
- IBM Case Manager Storage
- IBM Case Manager External
- IBM Case Manager Development Environment

### 2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS está disponível nos termos da métrica de encargos especificada no Documento de Transacção:

- a. **Utilizador Autorizado** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. O Cliente tem de obter titularidades separadas e dedicadas para cada Utilizador Autorizado único a quem tenha sido concedido acesso ao IBM SaaS, directa ou indirectamente (por exemplo: através de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor da aplicação) por qualquer meio. Têm de ser obtidas titularidades em número suficiente para cobrir o número de Utilizadores Autorizados a quem tenha sido concedido acesso ao IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.
- b. **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.
- 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 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

Poderá ser avaliado um encargo mensal parcial, conforme especificado no Documento de Transacção, numa base proporcional ("rateado").

### 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 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 correio electrónico e através do portal de suporte. 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 são descritos no IBM Software as a Service Support Handbook.

Gravidade	Definição de Gravidade	Tempo de Resposta Iniciais	Cobertura de Tempo de Resposta
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 1 hora	24x7
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.

Gravidade	Definição de Gravidade	Tempo de Resposta Iniciais	Cobertura de Tempo de Resposta
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.
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.

## 6. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

### 6.1 Acesso de Utilizadores Externos

O IBM Case Manager External suporta a utilização do IBM SaaS por um "Utilizador Externo". Um Utilizador Externo consiste numa pessoa única, não empregada, paga por, nem agindo em nome do Cliente, a quem é concedido acesso pelo Cliente ao IBM SaaS de qualquer forma, directa ou indirectamente (por exemplo: através de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações), por qualquer meio. Uma pessoa empregada ou paga pelo Cliente, mas que não aceda ao IBM SaaS no âmbito desse relacionamento poderá ser um Utilizador Externo. Uma titularidade de utilização para um Utilizador Externo é exclusiva desse Utilizador Externo, não podendo ser partilhada, nem reatribuída com outra finalidade que não a transferência definitiva da titularidade para outra pessoa.

O Cliente é responsável por estes Utilizadores Externos, incluindo, mas não se limitando a a) quaisquer reclamações efectuadas pelos Utilizadores Externos relacionadas com o IBM SaaS, ou b) quaisquer utilizações indevidas do IBM SaaS por parte destes Utilizadores Externos.

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

Se o Cliente ou um Utilizador do IBM SaaS transmitir conteúdo a um website ou outro serviço de terceiros que possa ter ligação ou ser disponibilizado pelo IBM SaaS, o Cliente e o Utilizador do IBM SaaS concedem à IBM a autorização para permitir que tal transmissão de 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 websites ou serviços de terceiros, nem será responsável por tais websites ou serviços de terceiros.

### 6.3 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 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 interacções com o Cliente. O Cliente confirma que irá obter ou obter 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.

### 6.4 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 Case Manager for Cloud (IBM SaaS) foi concebido para unificar conteúdo, processos e trabalhadores do conhecimento para permitir melhores resultados de casos num ambiente cloud gerido.

### 1. Descrição Geral do Serviço

O IBM Case Manager on Cloud fornece:

- O IBM Content Navigator para aceder a aplicações de gestão de casos avançadas
- Gestão de Casos centrada no conteúdo, que permite a trabalhadores do conhecimento e analistas de negócios:
  - Utilizar o Case Builder para conceber e testar novas soluções de casos.
  - Utilizar os modelos de solução de exemplo OOTB fornecidos.
  - Criar e manter propriedades de casos, funções de utilizador, caixas integradas, tipos de documentos, esquemas visuais de dados e páginas.
  - Utilizar regras de negócio incorporadas que permitem o desenvolvimento mais simples no ambiente do Case Manager Builder.
  - Criar tarefas de casos e os respectivos fluxos de trabalho subjacentes.
  - Utilizar o tempo de execução do Case Client para apresentar as soluções criadas pelo Case Builder.
  - Aceder à IU fornecida baseada no Content Navigator.
  - Acesso ao administrador de casos para implementação e gestão de soluções.
  - Case Monitor e Case Analyzer para fornecer relatórios actuais e históricos sobre casos.
  - Aceder a APIs de casos e conteúdo fornecidas para expandir soluções.
  - Ter acesso à utilização total e sem restrições do Case Foundation para fornecer gestão de fluxos de trabalho de casos e conteúdo activo.
  - Ter acesso à utilização total e sem restrições do FileNet Content Manager e do respectivo repositório ECM.
- Uma infra-estrutura segura com um único inquilino, aprovisionada em centros de dados duplos para elevada disponibilidade
- Replicação de dados de produção para um localização secundária, suporte de recuperação de desastres
- Infra-estrutura privada e segura, com um único inquilino, aprovisionada em centros de dados duplos para elevada disponibilidade
- Monitorização do ambiente de produção 24x7

### 2. Titularidades Necessárias

O Cliente terá de adquirir uma subscrição de uma Oferta de Serviço Base, Armazenamento e titularidades de Utilizador, conforme definido abaixo.

#### 2.1 Titularidade de Oferta de Serviço Base

Cada Instância da oferta de serviço base incluirá também um ambiente de desenvolvimento que se destina apenas ao desenvolvimento e teste de aplicações personalizadas. Este ambiente de desenvolvimento não pode ser utilizado para fins de produção.

##### 2.1.1 Case Manager Department

Este IBM SaaS foi concebido para suportar pequenas organizações ou departamentos. O Cliente deparar-se-á com um desempenho ideal do IBM SaaS, dentro dos parâmetros definidos abaixo:

- Trabalhar com até 300.000 novos casos por ano;
- Ingerir e armazenar até 20.000 documentos do Case Artifact por dia; e

- Até 300 trabalhadores do conhecimento simultâneos a trabalhar activamente e a concluir 1.000 casos por dia.

### 2.1.2 Case Manager Division

Este IBM SaaS foi concebido para suportar organizações de média dimensão. O Cliente deparar-se-á com um desempenho ideal do IBM SaaS, dentro dos parâmetros definidos abaixo:

- Trabalhar com até 1.500.000 novos casos por ano;
- Ingerir e armazenar até 100.000 documentos do Case Artifact por dia; e
- Até 2.000 trabalhadores do conhecimento simultâneos a trabalhar activamente e a concluir 5.000 casos por dia.

### 2.1.3 Case Manager Enterprise

Este IBM SaaS foi concebido para suportar organizações de grande dimensão. O Cliente deparar-se-á com um desempenho ideal do IBM SaaS, dentro dos parâmetros definidos abaixo:

- Trabalhar com até 3.000.000 novos casos por ano;
- Ingerir e armazenar até 200.000 documentos do Case Artifact por dia; e
- 5.000 trabalhadores do conhecimento simultâneos a trabalhar activamente e a concluir 10.000 casos por dia.

## 2.2 Titularidade de Armazenamento

O Cliente tem de adquirir uma quantidade apropriada de Armazenamento do Case Manager para ser configurado com a instância seleccionada.

## 2.3 Titularidade de Utilizador

O Cliente tem de obter titularidades do Case Manager para cada Utilizador Autorizado único a quem tenha sido concedido acesso ao IBM SaaS.

## 3. Titularidades Opcionais

### 3.1 Case Manager External

O Cliente tem de obter titularidades do Case Manager External para cada Utilizador Externo único a quem tenha sido concedido acesso ao IBM SaaS.

### 3.2 Case Manager Development Environment

O Cliente pode adquirir uma instância separada para fins de teste e desenvolvimento. O Case Manager Development Environment destina-se apenas a fins de desenvolvimento e teste. Este ambiente de desenvolvimento não pode ser utilizado para fins de produção.

- O ambiente de desenvolvimento não fornece elevada disponibilidade nem recuperação de desastres.
- O ambiente de desenvolvimento inclui 500 GB de armazenamento. Se for necessário mais capacidade de armazenamento, o Cliente terá de adquirir titularidades adicionais de Armazenamento do Case Manager.

## 4. Continuidade do Negócio

O IBM SaaS está configurado para suportar os objectivos de continuidade do negócio definidos abaixo. Os objectivos de continuidade do negócio permitem garantir que as funções de negócio cruciais de uma organização serão recuperadas para um estado operacional, com um perda mínima de dados, dentro de um período de tempo razoavelmente curto a seguir a um desastre na principal localização informática. Assim que for determinado que um incidente na principal localização informática justifica uma mudança de recurso na localização secundária, os planos de continuidade do negócio e as actividades relacionadas serão executados pela IBM em apoio dos objectivos de recuperação indicados abaixo.

Objectivos de Continuidade do Negócio	
Objectivo de Ponto de Recuperação	4 horas
Objectivo de Tempo de Recuperação	4 horas consecutivas

## Apêndice B

A IBM faculta o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade para o IBM SaaS, sendo que este é aplicável se especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no 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 seu favor.

### 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 numa factura futura de encargos de subscrição relativos 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 para o qual o Cliente tem titularidade não está disponível. O Tempo de Inactividade não inclui o período de tempo durante o qual o IBM SaaS não está disponível devido a:
  - (1) uma interrupção de manutenção agendada ou anunciada;
  - (2) Acontecimentos ou causas alheios ao controlo da IBM (por exemplo, desastres naturais, interrupções do serviço de Internet, manutenção de emergência, etc.);
  - (3) problemas com conteúdo, equipamento ou aplicações que o Cliente utilize com o IBM SaaS ou qualquer software, hardware ou outra tecnologia de terceiros;
  - (4) Falha na adopção, por parte do Cliente, de configurações de sistemas requeridas e plataformas suportadas ou administração, comandos ou erros de programação do sistema do Cliente;
  - (5) Falha de segurança causada pelo Cliente ou quaisquer testes de segurança efectuados pelo Cliente; ou
  - (6) Conformidade da IBM com quaisquer concepções, especificações ou instruções fornecidas pelo Cliente à IBM ou fornecidas por terceiros à IBM em nome do Cliente.
  - (7) Erros que uma análise das causas demonstre que resultam de omissões ou actos materiais 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. 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%.
- e. Os Créditos de Disponibilidade totais concedidos com respeito a qualquer Mês Contratado não deverão, em circunstância alguma, exceder cinquenta por cento (50%) 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:

Disponibilidade durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objecto de uma Reclamação)
Inferior a 99,0%	5%
Inferior a 97,0%	10%
Inferior a 95%	25%
Inferior a 90%	50%

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: 440 minutos de Tempo de Inactividade total durante um Mês Contratado

Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias - 440 minutos de Tempo de Inactividade = 42.760 minutos <hr/> Total de 43.200 minutos	= 5% de Crédito de Disponibilidade para um Nível de Serviço Alcançado de 98,98% 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 desastre, garantia de qualidade ou desenvolvimento.
- Reclamações efectuadas por utilizadores, visitas, participantes e convidados autorizados do Cliente do IBM SaaS.