

IBM Operational Decision Manager on Cloud

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/slabd.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 ToU são regidos pelo Contrato Internacional do IBM Passport Advantage, pelo Contrato Internacional do IBM Passport Advantage Express ou pelo Contrato Internacional IBM para Ofertas do IBM SaaS Seleccionadas, conforme aplicável ("Contrato") e junto com os ToU constituem o contrato completo.

1. IBM SaaS

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

- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 3 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

2. Métricas de Encargos

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

- 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.
- Compromisso** – é uma unidade de medida pela qual os serviços podem ser obtidos. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou de treinamento relacionados ao IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir cada Compromisso.

3. Encargos e Faturamento

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

3.1 Encargos Mensais Parciais

Um encargo mensal parcial conforme especificado no Documento de Transação pode ser calculado de maneira proporcional.

4. Criação de Conta e Acesso

Quando uma conta ("Conta ") for fornecida ao Cliente, a IBM fornecerá ao Usuário do IBM SaaS uma Identificação de conta e uma senha. O Cliente é responsável por assegurar que cada Usuário do IBM SaaS proteja a identificação e a senha de sua conta e controle quem pode acessar uma Conta de usuário do IBM SaaS ou usar qualquer IBM SaaS em nome do Cliente.

5. Opções de Renovação do Período de Subscrição do IBM SaaS

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

5.1 Renovação Automática

Se o PoE do Cliente declarar que a renovação do Cliente é automática, o Cliente poderá rescindir o Período de Subscrição do IBM SaaS a expirar através de uma solicitação por escrito para o representante de vendas IBM ou Parceiro Comercial IBM, pelo menos 90 (noventa) dias antes da data de expiração estabelecida 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.

5.2 Faturamento Contínuo

Quando o PoE declarar que a renovação do Cliente é contínua, o Cliente continuará a ter 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 entrar em vigor.

5.3 Renovação Obrigatória

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 além da data de encerramento, o Cliente precisará fazer um pedido junto ao representante de vendas IBM ou Parceiro Comercial IBM do Cliente para adquirir um novo Período de Subscrição.

6. Suporte Técnico

Durante o Período de Subscrição e após a IBM notificar o Cliente de que o acesso ao IBM SaaS está disponível, o suporte técnico para o IBM SaaS é fornecido por e-mail e por um sistema de relatório de problemas on-line. Quaisquer melhorias, atualizações e outros materiais fornecidos pela IBM como parte deste suporte técnico são considerados como sendo parte do IBM SaaS e, portanto, regidos por estes ToU. O suporte técnico está incluído no IBM SaaS e não está disponível como uma oferta separada.

Mais informações sobre o horário de disponibilidade, endereços de e-mail, sistemas de relatório de problemas on-line, outros veículos e processos de comunicação de suporte técnico estão descritos no "IBM Software as a Service Support Handbook".

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta	Cobertura do Tempo de Resposta
1	Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço: Funcionalidades essenciais para os negócios estão inoperáveis ou ocorre falha em uma interface essencial. Geralmente, se aplica a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acessar serviços resultando em um impacto crítico nas operações. Essa condição requer uma solução imediata.	Dentro de 1 hora	24 horas por dia, 7 dias por semana
2	Impacto significativo nos negócios: Um recurso ou uma função de negócios do serviço está gravemente restrito em seu uso ou o Cliente corre o risco de perder prazos finais de negócios.	Dentro de 2 horas em horário comercial	Horário comercial de segunda a sexta-feira.
3	Impacto menor nos negócios: Indica que o serviço ou a funcionalidade está utilizável e não há um impacto crítico nas operações.	Dentro de 4 horas em horário comercial	Horário comercial de segunda a sexta-feira.
4	Impacto mínimo nos negócios: Uma solicitação ou consulta não técnica.	Dentro de 1 dia útil	Horário comercial de segunda a sexta-feira.

7. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

7.1 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 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, outras empresas IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM ou suas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a lei aplicável. A IBM atenderá às solicitações dos funcionários e contratados do Cliente para acessar, atualizar, corrigir ou excluir as informações pessoais coletadas.

7.2 Locais de Benefícios Derivados

Onde aplicável, os tributos são baseados no(s) local(is) que o Cliente identifica como recebedor(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 quaisquer alterações à IBM.

7.3 Links para Websites de Terceiros ou Outros Serviços

Se o Cliente ou um Usuário do IBM SaaS transmitir Conteúdo a um website ou outro serviço de terceiro que esteja vinculado ou seja disponibilizado pelo IBM SaaS, o Cliente e o Usuário do IBM SaaS dão à IBM o consentimento para transmitir tal Conteúdo, mas essa interação se dará exclusivamente entre o Cliente e o website ou serviço de terceiros. A IBM não dá garantias ou declarações sobre tais sites ou serviços de terceiros e não terá responsabilidade por tais sites ou serviços de terceiros.

7.4 Benchmarking

O Cliente pode divulgar os resultados de qualquer teste de benchmark do IBM SaaS ou seus subcomponentes para qualquer terceiro contanto que o Cliente (A) divulgue publicamente a metodologia completa usada no teste de benchmark (por exemplo, configuração de hardware e software, procedimento de instalação e arquivos de configuração), (B) faça o teste de benchmark do Cliente executando o IBM SaaS em seu Ambiente Operacional Específico usando as atualizações, patches e correções aplicáveis mais recentes disponíveis para o IBM SaaS a partir da IBM ou de terceiros que forneçam produtos IBM ("Terceiros") e (C) siga toda e qualquer orientação de "melhores práticas" e de ajuste de desempenho disponível na documentação do Programa e nos websites de suporte da IBM para o Programa. Se o Cliente publicar os resultados de qualquer teste de benchmark para o IBM SaaS, então, não obstante qualquer disposição em contrário em qualquer contrato entre o Cliente e a IBM ou Terceiros, a IBM e os Terceiros terão o direito de publicar os resultados dos testes de benchmark com relação aos produtos do Cliente desde que a IBM ou os Terceiros estejam em conformidade com os requisitos (A), (B) e (C) acima nos testes dos produtos do Cliente.

7.5 Aceleradores e Materiais de Amostra

O IBM SaaS pode incluir alguns componentes no formulário de código-fonte ("Componentes de Origem") e outros materiais que serão identificados como "Materiais de Amostra". O Cliente pode copiar e modificar Componentes de Origem e Materiais de Amostra somente para uso interno, desde que o Cliente não altere ou exclua quaisquer informações ou avisos de direitos autorais (copyright) contidos nos Componentes de Origem ou nos Materiais de Amostra. A IBM fornece os Componentes de Origem e os Materiais de Amostra sem obrigação de suporte e "NO ESTADO", SEM GARANTIA DE QUALQUER TIPO, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO GARANTIA DE PROPRIEDADE, NÃO INFRAÇÃO OU NÃO INTERFERÊNCIA E AS GARANTIAS IMPLÍCITAS E CONDIÇÕES DE COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO.

Apêndice A

1. Visão Geral e Recursos do IBM SaaS

O IBM SaaS fornece uma plataforma colaborativa de gerenciamento de decisão baseada em função para capturar, automatizar e gerenciar decisões de negócios baseada em regras frequentes e repetíveis. O IBM SaaS inclui o conjunto de ferramentas e os ambientes para desenvolver, testar e implementar serviços de decisão para produção.

A oferta do IBM SaaS está disponível em três configurações de dimensões diferentes. Cada Instância é configurada para um nível de desempenho designado expresso em termos de média de decisões de negócios por hora.

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

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

1.1 Ambiente Operacional

O IBM SaaS inclui um ambiente dedicado de desenvolvimento, de teste e de produção.

1.2 Software de Ativação e Acesso

O Software de Ativação contemplado pelo IBM SaaS é:

- IBM Rule Designer

1.3 Acesso à Ferramenta de Designer

O Cliente pode acessar e fazer download do Software de Ativação IBM Rule Designer a partir do ambiente operacional do IBM SaaS para desenvolver aplicativos de regras de negócios. O Software de Ativação é executado em um sistema da área de trabalho do Cliente e se conecta remotamente ao IBM SaaS.

1.4 Administrador de Conta

O IBM SaaS fornece ao Cliente um login de usuário e uma senha de Administrador de Conta para acessar o ambiente operacional. O Administrador de Conta terá a capacidade de gerenciar o acesso de Usuários do IBM SaaS ao ambiente operacional, bem como designar e excluir as funções de Usuário do IBM SaaS. O Administrador de Conta pode conceder privilégios de administrador a Usuários adicionais do IBM SaaS.

1.5 Página Inicial do IBM SaaS

A página inicial do IBM SaaS permite que os Usuários do IBM SaaS acessem os recursos do ambiente operacional do IBM SaaS definidos para a função deles.

1.6 Página de Gerenciamento do Usuário

Uma página de gerenciamento do usuário permite que os Administradores de Conta criem e excluam novos usuários e designem funções. Os Usuários do IBM SaaS acessam a página de gerenciamento do usuário para gerenciar as respectivas informações pessoais do usuário. Os Usuários do IBM SaaS podem ser designados a uma ou mais funções que possibilitarão o acesso às capacidades específicas de uma determinada função do IBM SaaS.

1.7 Notificações por E-mail

O IBM SaaS inclui uma função de notificação que notifica os Usuários do IBM SaaS sobre o acesso deles ao IBM SaaS, às designações de função e mudanças de senha. A função de notificação também notifica os administradores sobre o status e sobre as mudanças planejadas do IBM SaaS.

1.8 Backup Automático Diário On-line

O IBM SaaS executará um backup diário que é usado para a recuperação automatizada do IBM SaaS, conforme necessário.

1.9 Exportar Conteúdo do Cliente

O Cliente pode exportar o Conteúdo do IBM SaaS do Cliente a partir do IBM SaaS para armazenamento. O local onde o conteúdo exportado pode ser armazenado é de escolha e encargo do Cliente.

1.10 Monitoramento e Recuperação Automatizados

O IBM SaaS monitorará a disponibilidade do serviço e executará uma recuperação, caso o serviço se torne não responsivo ou inacessível.

2. Recursos Opcionais do IBM SaaS

2.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

O serviço de Consultoria Profissional Sob Demanda (ODC) inclui acesso remoto através do portal on-line ODC para até cinco (5) desenvolvedores ("Contatos do Subscritor"). Os Contatos do Subscritor têm acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana a artigos da biblioteca de conhecimento, aceleradores de soluções e ativos, e acesso ilimitado para enviar solicitações em um diálogo de perguntas e respostas com o líder de ativação do Cliente ODC e com especialistas no assunto. Os Contatos do Subscritor podem solicitar assistência com relação a qualquer aspecto do Operational Decision Manager on Cloud, incluindo arquitetura de plataforma, implementação de solução e metodologia de entrega.

2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

O serviço de Consultoria Corporativa Sob Demanda (ODC Enterprise) inclui acesso remoto através do portal ODC on-line para até dez (10) desenvolvedores ("Contatos do Subscritor"). Os Contatos do Subscritor têm acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana a artigos da biblioteca de conhecimento, aceleradores de soluções e ativos, e acesso ilimitado para enviar solicitações em um diálogo de perguntas e respostas com o líder de ativação do Cliente ODC e com especialistas no assunto durante o período de subscrição. Os Contatos do Subscritor podem solicitar assistência com relação a qualquer aspecto do Operational Decision Manager on Cloud, incluindo arquitetura de plataforma, implementação de solução e metodologia de entrega.

O Contato do Subscritor pode contratar o IBM ODC para obter assistência com entregáveis do produto do trabalho mutuamente acordados com pontos de início e de término definidos com até 24 horas por mês de subscrição. Os entregáveis de produtos do trabalho podem incluir assistência com exemplos de padrões específicos ou com códigos de solução pronto para produção. Os Contatos do Subscritor também podem participar de chamadas de status semanais com um líder de ativação do Cliente do IBM ODC. Para obter assistência em entregáveis do produto do trabalho que levarão mais tempo que as 24 horas por mês da subscrição, a IBM pode concordar em fornecer tal assistência em um contrato por escrito distinto com o Cliente.

2.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

O IBM SaaS fornece uma opção de compra de acesso adicional de desenvolvedor para quantidade de desenvolvedores do ODC Professional e do ODC Enterprise incluída nestas ofertas.

Apêndice B

A IBM fornece o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de Disponibilidade para o IBM SaaS que será aplicável caso esteja especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud

Aplicar-se-á a versão desse SLA que for atual no início ou na renovação do período de subscrição do Cliente. O Cliente entende que o SLA não constitui uma garantia ao Cliente.

1. Definições

- Crédito de Disponibilidade** – significa a solução que a IBM fornecerá para uma Reivindicação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado na forma de um crédito ou desconto com relação a uma fatura futura de encargos de subscrição do IBM SaaS.
- Reivindicação** – significa uma reivindicação que o Cliente submete à IBM de que um SLA não foi atingido durante um Mês Contratado.
- Mês Contratado** – significa cada mês completo durante a vigência do IBM SaaS medido de 0h horário GMT do primeiro dia do mês até 23h59 horário GMT do último dia do mês.
- Tempo de Inatividade** – significa um período de tempo durante o qual o processamento do sistema de produção para o IBM SaaS é interrompido e os usuários do Cliente não conseguiram usar todos os aspectos do IBM SaaS para os quais possuem permissões. O Tempo de Inatividade não inclui o período de tempo durante o qual o IBM SaaS não está disponível por causa de:
 - Uma indisponibilidade de manutenção planejada ou anunciada;
 - eventos ou causas além do controle da IBM (por exemplo, desastres naturais, indisponibilidades da internet, manutenção de emergência, etc.);
 - Problemas com aplicativos, equipamento ou dados do Cliente ou de terceiros;
 - Falha do cliente em aderir às configurações necessárias do sistema e plataformas suportadas para acessar o IBM SaaS; ou
 - A conformidade da IBM com quaisquer designs, especificações ou instruções fornecidas à IBM pelo Cliente ou por um terceiro em nome do Cliente.
- Evento** – significa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias reunidas que resultam em uma falha em atingir um SLA.

2. Créditos de Disponibilidade

- Para submeter uma Reivindicação, o Cliente deve registrar um chamado de suporte de Gravidade 1 para cada Evento com o help desk do suporte técnico da IBM, dentro de 24 horas após o Cliente primeiramente tomar conhecimento de que o Evento impactou seu uso do IBM SaaS pelo Cliente. O Cliente deve fornecer todas as informações necessárias sobre o Evento e ajudar de forma razoável a IBM com o diagnóstico e a resolução do Evento.
- O Cliente deve enviar a Reivindicação de um Crédito de Disponibilidade dentro de, no máximo, três (3) dias úteis após o término do Mês Contratado no qual a Reivindicação se originou.
- Os Créditos de Disponibilidade são baseados na duração do Tempo de Inatividade medido a partir do momento em que o Cliente relatou que foi primeiramente impactado pelo Tempo de Inatividade. Para cada Reivindicação válida, a IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base no SLA atingido durante cada Mês Contratado, como mostrado na tabela abaixo. A IBM não será responsabilizada por diversos Créditos de Disponibilidade para o mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.
- Para Serviços Incluídos em Pacote Configurável (IBM SaaS individuais agrupados e vendidos juntos por um único preço conjunto), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no preço único mensal conjunto para o Serviço Incluído em Pacote Configurável, e não no encargo de subscrição mensal para cada IBM SaaS individual. O Cliente pode submeter somente Reivindicações relacionadas a um IBM SaaS individual incluído em um pacote configurável em

qualquer Mês Contratado e a IBM não será responsável pelos Créditos de Disponibilidade com respeito a mais de um IBM SaaS incluído em um pacote configurável em qualquer Mês Contratado.

- e. Se o Cliente comprou o IBM SaaS de um revendedor válido da IBM em uma transação de recomercialização, na qual a IBM mantém a responsabilidade primária pelo cumprimento dos compromissos do SLA e IBM SaaS, o Crédito de Disponibilidade será baseado no Preço Sugerido de Relacionamento por Volume (RSVP) então atual para o IBM SaaS em vigor no Mês Contratado que é objeto de uma Reivindicação, descontando a uma razão de 50%.
- f. O total de Créditos de Disponibilidade concedidos com relação a qualquer Mês Contratado não deve, sob qualquer circunstância, exceder um doze avos (1/12º) dos encargos anuais pagos pelo Cliente à IBM pelo IBM SaaS.

3. Níveis de Serviço

Disponibilidade do IBM SaaS durante o Mês Contratado é apresentada conforme a seguir:

Disponibilidade durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objeto de uma Reivindicação)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

A disponibilidade, expressa como uma porcentagem, é calculada como: (a) o número total de minutos em um Mês Contratado, menos (b) o número total de minutos de Tempo de Inatividade em um Mês Contratado, dividido por (c) o número total de minutos em um Mês Contratado.

Exemplo: 60 minutos de Tempo de Inatividade total durante o Mês Contratado

Total de 43.200 minutos em um Mês Contratado de 30 dias - 60 minutos de Tempo de Inatividade = 43.140 minutos <hr/> Total de 43.200 minutos em um Mês Contratado de 30 dias	= 5% de Crédito de Disponibilidade para 99,86% de Nível de Serviço Atingido durante o Mês Contratado
--	--

4. Exclusões

Este acordo de nível de serviço está disponível apenas para os Clientes da IBM. Este SLA não se aplica ao seguinte:

- Serviços beta e de teste.
- Ambientes de não produção, incluindo, dentre outros, de teste, recuperação de desastre, garantia de qualidade ou desenvolvimento.
- Reivindicações feitas por usuários, guests, participantes e convidados autorizados pelo Cliente do IBM SaaS.