

## 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 denominado Termos de Uso da IBM – Termos Gerais ("Termos Gerais") disponível na URL a seguir: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

No caso de conflito, os Termos da Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais. Ao pedir, acessar ou usar o IBM SaaS, o Cliente concorda com os ToU.

Os ToU são regidos pelo Contrato Internacional IBM Passport Advantage, pelo Contrato Internacional IBM Passport Advantage Express ou pelo Contrato Internacional IBM para Ofertas Seleccionadas do IBM SaaS, 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:

- 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.
- b. **Compromisso** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. 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 e Acesso a Contas

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 Vigência e Renovação

A vigência do IBM SaaS começa na data em que a IBM notifica o Cliente sobre seu acesso ao IBM SaaS, conforme documentado no PoE. O PoE especificará se o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente, continuará em uma base de uso contínuo ou terminará no fim da vigência.

Para renovação automática, a menos que o Cliente forneça um aviso de rescisão, por escrito, pelo menos 90 dias antes da data de expiração da vigência, o IBM SaaS será renovado automaticamente pela duração especificada no PoE.

Para uso contínuo, o IBM SaaS continuará disponível mês a mês até que o Cliente forneça um aviso de rescisão por escrito 90 dias antes do término. O IBM SaaS permanecerá disponível até o término do mês civil após tal período de 90 dias.

## 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 descritas 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 inoperantes 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. Esta condição requer uma solução imediata.	Dentro de 1 hora	24 horas por dia, 7 dias por semana
2	Impacto significativo nos negócios: O uso de um recurso ou de uma função de negócios de serviço está gravemente restrito 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 mínimo 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

### 6.1 Manutenção

A IBM notificará o Cliente por e-mail sobre todas as versões, releases e atualizações do IBM SaaS e usará esforços comercialmente razoáveis para coordenar a implementação dessas atualizações com o Cliente. No entanto, o Cliente reconhece e concorda que a IBM implementará todos os releases e atualizações de software no IBM SaaS no prazo de 45 dias após a disponibilização geral de qualquer release e/ou atualização. O Cliente pode fornecer à IBM datas ou horários específicos que não seriam ideais dentro deste período de 45 dias, e a IBM tentará agendar as atualizações em torno desses horários. É responsabilidade do Cliente assegurar que quaisquer licenças locais usadas juntamente com o IBM SaaS sejam mantidas em um nível compatível, conforme documentado nos requisitos do sistema detalhados no site de Suporte IBM.

## 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, através de rastreamento e outras tecnologias. A IBM faz isso para reunir estatísticas de uso e informações 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 obterá consentimento para permitir que a IBM processe as informações pessoais coletadas para o propósito acima na IBM, em 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 se baseiam no(s) local(is) que o Cliente identificar 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 informar quaisquer mudanças 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 ao qual 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 nem faz 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 incluído no 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 a recursos específicos do IBM SaaS de acordo com a função.

#### 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 On-line Automático Diário

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 On Demand Consulting (ODC) Professional 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, a aceleradores e ativos de solução, e têm 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 (ODM), incluindo arquitetura da plataforma, implementação da solução e metodologia de entrega.

### **2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise**

O serviço 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, a aceleradores e ativos de solução, 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 (ODM), incluindo arquitetura da plataforma, implementação da 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 encerramento limitados a 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 assistência em entregáveis do produto do trabalho que levarão mais tempo que as 24 horas mensais da subscrição, a IBM pode concordar em fornecer essa assistência em um contrato distinto, por escrito, 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 acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade a seguir para o IBM SaaS conforme especificado em um PoE. O SLA não é uma garantia. O SLA está disponível apenas para o Cliente e se aplica apenas ao uso em ambientes de produção.

### 1. Créditos de Disponibilidade

O Cliente deve registrar um chamado de suporte de Gravidade 1 com o help desk de suporte técnico da IBM dentro de 24 horas após o Cliente primeiramente tomar conhecimento de que o evento impactou a disponibilidade do IBM SaaS. O Cliente deve ajudar de forma razoável a IBM com qualquer diagnóstico e resolução de problemas.

Uma reivindicação de chamado de suporte pela falha em atender um SLA deve ser submetida dentro de três dias úteis após o término do mês contratado. A solução para uma reivindicação de SLA válida será um crédito em relação a uma fatura futura do IBM SaaS com base no período durante o qual o processamento de sistema de produção para o IBM SaaS não está disponível ("Tempo de Inatividade"). O Tempo de Inatividade é medido a partir do momento em que o Cliente relata o evento até o momento em que o IBM SaaS é restaurado, e não inclui: o tempo relacionado a indisponibilidade de manutenção planejada ou anunciada; causas além do controle da IBM; problemas com o ou Conteúdo ou com tecnologia, designs ou instruções do Cliente ou de terceiros; configurações e plataformas do sistema não suportadas, ou outros erros do Cliente; incidente de segurança causado pelo Cliente ou teste de segurança do Cliente. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do IBM SaaS durante cada mês contratado, conforme mostrado na tabela abaixo. O total de Crédito de Disponibilidade com relação a qualquer Mês Contratado não pode exceder um doze avos (1/12) do encargo anual do IBM SaaS.

### 2. Níveis de Serviço

Disponibilidade do IBM SaaS Durante um Mês Contratado

Disponibilidade durante um mês contratado	Crédito (% do encargo de subscrição mensal* para o mês contratado que é o objeto de uma reivindicação)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

\* Se o IBM SaaS foi adquirido de um Parceiro Comercial IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado a partir do preço de lista corrente para o IBM SaaS em vigor para o Mês Contratado, que é objeto de uma reivindicação, descontado a uma razão de 50%. A IBM disponibilizará um desconto diretamente para o Cliente.

A disponibilidade, expressa como uma porcentagem, é calculada como: o número total de minutos em um mês contratado, menos o número total de minutos de Tempo de Inatividade em um mês contratado, dividido pelo número total de minutos no mês contratado.

Exemplo: total de 60 minutos de tempo de inatividade 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/> 43.200 minutos totais	= 5% de Crédito de Disponibilidade para 99,86% de disponibilidade durante o Mês Contratado
--	--