

IBM Compose 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 pedir, 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 Compose Enterprise Starter for Softlayer
- IBM Compose Enterprise Transactional for Softlayer
- IBM Compose Enterprise Large Transactional for Softlayer
- IBM Compose Enterprise Starter for AWS
- IBM Compose Enterprise Transactional for AWS
- IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido sob uma das métricas de encargos 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.

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. 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.

5. 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 de qualquer tipo de suporte técnico são considerados como sendo parte do IBM SaaS e, portanto,

regidos por estes ToU. O nível aprimorado de suporte técnico do Compose está incluído com o 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".

6. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

6.1 Acesso aos serviços públicos Pay As You Go

O Cliente terá acesso aos serviços Pay As You Go (PayGo) do Compose.io a partir do IBM SaaS. Estes serviços PayGo não estão incluídos no IBM SaaS e são regidos pelos Termos de Serviço da Compose, Inc., disponíveis em <https://help.compose.io/docs/terms-of-service/>. Qualquer uso dos serviços PayGo será faturado diretamente pela Compose, Inc., uma Empresa da IBM.

6.2 Cookies

O Cliente está ciente e concorda que a IBM pode, como parte da operação e suporte normais do Serviço em Nuvem, coletar informações pessoais do Cliente (funcionários e contratados do Cliente) relacionadas ao uso do Serviço em Nuvem, 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.

6.3 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.

6.4 Informações Pessoais e Conteúdo Regulado

O IBM SaaS não foi projetado para atender a nenhum requisito de segurança específico para conteúdo regulado, tais como informações pessoais ou informações pessoais sigilosas. O Cliente é responsável por determinar se este IBM SaaS atende às necessidades do Cliente com relação ao tipo de conteúdo que o Cliente usa em conjunto com o IBM SaaS.

Apêndice A

O IBM SaaS fornece o Compose Data Platform como um serviço gerenciado da IBM hospedado no Softlayer ou no AWS. Uma Instância consiste em um cluster dedicado de 3 nós no qual o Cliente pode provisionar e operar qualquer combinação de serviços de dados do Compose até a capacidade da Instância incluindo, entre outros, os seguintes:

- MongoDB
- Elasticsearch
- Redis
- PostgreSQL
- RethinkDB
- etcd
- RabbitMQ

O Clientes também podem integrar o IBM SaaS com serviços de terceiros, incluindo, entre outros, aos seguintes:

- New Relic - o IBM SaaS utiliza o agente da MeetMe Inc. para integrar-se à API do plug-in da New Relic, a fim de permitir análise e monitoramento detalhados. Este recurso está disponível para MongoDB, Redis, PostgreSQL e Elastic Search. É de responsabilidade do Cliente registrar-se diretamente na New Relic.
- Syslog-NG: este recurso encaminha logs para um provedor de log externo via Syslog-NG.

1. As Configurações do IBM SaaS

1.1 IBM Compose Enterprise Starter for Softlayer

Um cluster com 3 nós, com cada nó configurado conforme a seguir. Servidor virtual privado com Intel Xeon(R) CPU E5-2683 v3 @ 2.00GHz, 8 CPUs Virtuais, 16 GB de RAM, 25 GB de SAN para Sistema Operacional e 200 GB de SAN para Dados, Uplinks de Rede Pública e Privada de 1Gbps.

1.2 IBM Compose Enterprise Transactional for Softlayer

Um cluster com 3 nós, com cada nó configurado conforme a seguir. Servidor bare metal com Intel Xeon E5-2690 8 Cores, 2.90 GHz, 16 vCPUs, 64 GB de RAM, SSD 2x de 960 GB no RAID1, Uplinks de Rede Pública e Privada Bonded 2x1Gbps.

1.3 IBM Compose Enterprise Large Transactional for Softlayer

Um cluster com 3 nós, com cada nó configurado conforme a seguir. Servidor bare metal com Dual Intel Xeon E5-2690 v3, 12 Cores, 2.60 GHz, 256 GB de RAM, SATA 2x de 1 TB no RAID1 para Sistema Operacional, SSD RAID 10 de 4 TB, Uplinks de Rede Pública e Privada Bonded 2x1Gbps.

1.4 IBM Compose Enterprise Starter for AWS

Um cluster com 3 nós, com cada nó configurado conforme a seguir. Servidor virtual privado m4.xlarge, Intel Xeon E5-2676 v3 4 vCPUs, 16 GB de RAM, GP SSD EBS de 120 GB.

1.5 IBM Compose Enterprise Transactional for AWS

Um cluster com 3 nós, com cada nó configurado conforme a seguir. Servidor virtual r3.2xlarge com Processadores Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge) 8 vCPUs, 61 GB de RAM, GP SSD EBS de 915 GB.

1.6 IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

Um cluster com 3 nós, com cada nó configurado conforme a seguir. Servidor privado virtual com Processadores 3.8xlarge Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge), 32 vCPUs, 244 GB de RAM, GP SSD de 3.66 TB.

2. Capacidade de Serviço

A capacidade de uma Instância depende do tipo e do número de Implementações de serviço, sendo que uma Implementação é definida como uma instância individual de um serviço de dados suportado implementado em uma Instância do IBM SaaS. Cada serviço de dados tem uma proporção definida entre

a RAM alocada, o Disco e a IOPs e a arquitetura de replicação de alta disponibilidade (HA) é dependente do serviço. O MongoDB, o Elasticsearch, o PostgreSQL e o RethinkDB têm uma proporção de 0,1 GB de RAM por 1 GB de disco; o Redis tem uma proporção de 256 MB de RAM por 256 MB de disco; e o RabbitMQ tem uma proporção de 256 MB de RAM por 1 GB de disco.

Novas Implementações de serviço podem ser instanciadas até 80% da RAM da Instância que foi alocada para as Implementações existentes. Neste ponto, as Implementações existentes podem continuar a aumentar, desde que haja disponibilidade de RAM.

Uma ferramenta interativa de dimensionamento está disponível para calcular a capacidade, com base no número e no tipo de bancos de dados implementados.

Apêndice B

A IBM fornece o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de Disponibilidade a seguir para o IBM SaaS conforme especificado no 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 no help desk de suporte técnico da IBM dentro de 24 horas após o Cliente primeiramente tomar conhecimento de que um evento causou impacto na disponibilidade do IBM SaaS. O Cliente deve ajudar a IBM de forma razoável 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 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 poderá exceder 30 por cento de um doze avos (1/12) do encargo anual para o 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 objeto de uma reivindicação)
<99,98%	10%
<99%	20%
< 95%	30%

* Se o IBM SaaS foi adquirido de um Parceiro Comercial IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado a partir do preço de lista atual para o IBM SaaS em vigor para o Mês Contratado que é objeto da 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: 500 minutos de Tempo de Inatividade total durante o mês contratado

Total de 43.200 minutos em um mês contratado de 30 dias - 500 minutos de Tempo de Inatividade = 42.700 minutos <hr/> 43.200 minutos totais	= Crédito de Disponibilidade de 20% para 98,8% de disponibilidade durante o mês contratado
---	--