

IBM Informix 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 URL a seguir: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

No caso de um 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 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.

O IBM Bluemix, a plataforma em nuvem de padrões abertos da IBM para construção, execução e gerenciamento de aplicativos e serviços, é um pré-requisito técnico para o IBM SaaS. Os novos usuários podem se registrar para obter acesso por meio do formulário de registro on-line: <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

1. IBM SaaS

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

- IBM Informix on Cloud Advanced Small
- IBM Informix on Cloud Advanced Medium
- IBM Informix on Cloud Advanced Large
- IBM Informix on Cloud Advanced XLarge

2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido sob uma das métricas de encargos a seguir, conforme especificado do 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 aut orizações 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 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 de Configuração

Os Serviços de Configuração são comprados em uma base por Compromisso e serão faturados no encargo especificada no Documento de Transação.

3.2 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 término 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 prévio 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

O suporte técnico para o IBM SaaS é fornecido por meio de fóruns on-line e de um sistema on-line de notificação de problemas, que está disponível no portal do Cliente em <https://support.ibmcloud.com>. A IBM disponibilizará o IBM Software as a Service Support Handbook que fornece informações de contato de suporte técnico e outras informações e processos. O suporte técnico é oferecido com o IBM SaaS e não está disponível como uma oferta separada.

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. Essa 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	Menor impacto nos negócios: Indica que o serviço ou a funcionalidade está operante 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. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

6.1 Termos Gerais

O Cliente concorda que a IBM pode se referir ao Cliente publicamente como um subscritor do IBM SaaS em uma comunicação de marketing ou com a imprensa.

6.2 Informações Pessoais e Dados Regulados

Este IBM SaaS não foi projetado para atender quaisquer requisitos de segurança específicos 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.

6.3 Segurança

O Cliente reconhece que o IBM SaaS é controlado pelo Cliente e concorda em manter o IBM SaaS em conformidade com as normas de segurança do Cliente. Seção 7.2 Práticas de Segurança dos Termos de Uso – Termos Gerais não se aplicam a estes Termos de Uso. Além disso, a IBM não será responsável por nenhuma reivindicação, perda e responsabilidade ou dano relativo a qualquer reivindicação (incluindo perda de dados) feita contra a IBM como resultado da falha do Cliente em manter as normas de segurança do IBM SaaS.

6.3.1 Integridade e Disponibilidade de Serviço

O datacenter é monitorado 24 horas por dia, 7 dias por semana.

O Cliente será notificado sobre as falhas de hardware. O monitoramento e a resposta às falhas de Sistema Operacional ou de software são de responsabilidade do Cliente, envolvendo o suporte da IBM quando necessário.

6.3.2 Criação de Log de Atividade

O Cliente é responsável pela criação de log de atividade, conforme necessário.

6.3.3 Criptografia

A criptografia nativa do Informix está incluída para todas as configurações do IBM SaaS. A criptografia nativa do Informix criptografa o banco de dados do Informix do Cliente e fornece gerenciamento de chaves local e seguro, com base no Public Key Cryptography Standard #12 (PKCS#12). A IBM fornece ao Cliente um servidor Informix inicial com criptografia em repouso. O Cliente é responsável por qualquer mudança e posterior configuração, implementação e manutenção de bases de dados Informix criptografadas usando as opções, os utilitários e a documentação do Informix.

6.4 Locais de Benefícios Derivados

Onde aplicável, os tributos se baseiam no(s) local(is) que o Cliente identifica como receptor(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.

6.5 Obrigações do Cliente

O Cliente tem a obrigação de instalar patches para o Informix, o sistema operacional e outros softwares em tempo hábil a fim de evitar defeitos, evitar problemas de segurança e manter-se atualizado com as novas funcionalidades

O Cliente pode:

- instalar e executar o software somente no IBM SaaS diretamente relacionado à execução ou ao suporte do uso de dados por meio do software Informix pré-instalado. O Cliente está proibido de instalar ou usar qualquer outro software de qualquer tipo no IBM SaaS.
- instalar pacotes adicionais de software livre para uso com o IBM SaaS nos nós. A IBM não tem a obrigação de suportar esses pacotes e não é responsável por impactos no desempenho do IBM SaaS (ou seja, Informix, o sistema operacional ou a plataforma de hardware como um todo) devido a esses pacotes adicionais.

Apêndice A

1. IBM Informix on Cloud

O IBM Informix on Cloud é oferecido com base na configuração que melhor atende às necessidades do Cliente. As configurações disponíveis estão descritas abaixo.

1.1 IBM Informix on Cloud Advanced Small

Servidor virtual privado com 2 x 2.0 GHz Xeon Cores, 8 GB de RAM, Primeiro Disco de 100 GB (SAN), Segundo Disco de 500 GB (SAN), Uplinks de Rede Pública e Privada de 1 Gbps, Performance Storage de 100 GB a 500 IOPS, Informix Advanced Enterprise Server Edition.

1.2 IBM Informix on Cloud Advanced Medium

Servidor privado virtual com 4 x 2.0 GHz Xeon Cores, 16 GB de RAM, Primeiro disco de 100 GB (SAN), Segundo disco de 1 TB (SAN), Uplinks de Rede Pública e Privada de 1 Gbps, Performance Storage de 100 GB em 1200 IOPS, Informix Advanced Enterprise Server Edition.

1.3 IBM Informix on Cloud Advanced Large

Servidor privado virtual com 8 x 2.0 GHz Xeon Cores, 32 GB de RAM, Primeiro disco de 100 GB (SAN), Segundo disco de 2 TB (SAN), Uplinks de Rede Pública e Privada de 1 Gbps, Performance Storage de 100 GB em 1.600 IOPS, Informix Advanced Enterprise Server Edition.

1.4 IBM Informix on Cloud Advanced XLarge

Servidor bare metal com 12 x 2.4 GHz Xeon Cores, 128 GB de RAM, Controlador de disco – 2 x 800 GB de SSD – Configurado com RAID 1 (800 GB), 6 x 1.2 TB de SSD – Configurado com RAID 10 (3.5 TB), Uplinks de Rede Pública e Privada redundantes de 10 Gbps, Informix Advanced Enterprise Server Edition.

2. Serviços de Configuração

2.1 IBM Informix on Cloud Jump Start Remotely Delivered Setup

Este serviço de configuração fornece até 50 horas de tempo de consultoria remota para atividades de startup, incluindo:

- Assistência para casos de uso.
- Treinamento em práticas comprovadas para relatórios, painéis e outros conjuntos de ferramentas do sistema.
- Assistência supervisionada e orientação sobre preparo, execução e validação para carregamento de dados iniciais.
- Outros tópicos administrativos e de configuração de interesse do Cliente (conjuntamente, atividades de startup).

Este serviço de configuração entregue remotamente é comprado por Compromisso e expirará em 90 dias a partir da data de aquisição da autorização, conforme especificado no PoE, independentemente de todas as horas terem ou não sido usadas.

2.2 IBM Informix on Cloud Accelerator Remotely Delivered Setup

Este serviço de configuração fornece até 50 horas de tempo de consultoria remota a ser usado para executar atividades, incluindo:

- Assistência para casos de uso, incluindo casos de uso de movimentação de dados em auxílio a uma única movimentação de dados em um determinado momento.
- Coaching sobre práticas comprovadas para relatórios, painéis e outros conjuntos de ferramentas do sistema.
- Assistência supervisionada e orientação guiadas sobre preparo, execução e validação para carregamento de dados iniciais (incluindo configuração de ambientes de origem e de destino, além de movimentação de dados conforme definido no caso de uso de movimentação de dados).

- Outros tópicos administrativos e de configuração de interesse do Cliente (conjuntamente, atividades).

Este serviço de configuração entregue remotamente é comprado por Compromisso e expirará em 12 meses a partir da data de aquisição da autorização ou no último dia de vigência da subscrição inicial do IBM SaaS, o que ocorrer primeiro, independentemente de todas as horas terem ou não sido usadas.