

## IBM WebSphere Cast Iron Live

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/>.

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 Selecionadas do IBM SaaS, conforme aplicável ("Contrato") e junto com os ToU tornam o contrato completo.

### 1. IBM SaaS

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

#### Standard Edition

- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition with 2 Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Development Edition
- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition Unrestricted Application Endpoints

#### Enterprise Edition

- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition with 2 Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Development Edition
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition Unrestricted Application Endpoints

### 2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido sob uma da(s) métrica(s) de encargos a seguir, conforme especificado no Documento de Transação:

- Instalação** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Deve ser obtida uma autorização para cada cópia ou instância da infraestrutura disponibilizada para acesso e uso do IBM SaaS.
- Instância de Aplicativo** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. É necessária uma autorização de Instância de Aplicativo para cada instância de um Aplicativo conectado ao IBM SaaS. Caso um Aplicativo possua vários componentes e cada um deles tiver um propósito e/ou uma base de usuário diferente e cada um podendo ser conectado ao/ou gerenciado pelo IBM SaaS, cada um desses componentes será considerado um Aplicativo separado. Além disso, os ambientes de teste, desenvolvimento, apresentação e produção de um Aplicativo são considerados instâncias distintas do Aplicativo e cada um deles deve ter uma autorização. Várias instâncias do Aplicativo em um único ambiente são consideradas instâncias distintas do Aplicativo e cada uma deve ter uma autorização. Devem ser obtidas Autorizações suficientes para cobrir o número de Instâncias do Aplicativo conectadas ao IBM SaaS 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 inicia 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 final 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 em uma base 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, fóruns on-line 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 suporte técnico está incluído no IBM SaaS e não está disponível como uma oferta separada.

Para obter 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	<b>Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço:</b> Funcionalidades essenciais para os negócios ficam inoperáveis ou ocorre falha na 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	<b>Impacto significativo nos negócios:</b> 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	<b>Impacto menor nos negócios:</b> 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	<b>Impacto mínimo nos negócios:</b> Uma solicitação ou consulta não técnica.	Dentro de 1 dia útil	Horário comercial de segunda a sexta-feira.

## **6. Termos Adicionais da Oferta IBM SaaS**

### **6.1 Componentes Proibidos**

Não obstante qualquer disposição no Contrato, se o IBM SaaS for designado como uma "Standard Edition", o Cliente não será autorizado a usar nenhum dos componentes ou funções do IBM SaaS a seguir:

- a. Terminais de aplicativos do Enterprise
- b. Kit de Desenvolvimento de modelos
- c. APIs de Gerenciamento

### **6.2 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 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 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 fornecer quaisquer mudanças à IBM.

## Apêndice A

### 1. Descrição Geral do IBM SaaS

IBM WebSphere Cast Iron Live é uma plataforma multi-tenant baseada em nuvem que fornece ferramentas e recursos para integrar os aplicativos locais e em nuvem. Os clientes podem escolher entre quaisquer aplicativos suportados em nuvem ou locais.

a. IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition with 2 Application Endpoints

A Standard Edition permite que os clientes configurem, executem e gerenciem certas integrações de aplicativos comuns, incluindo a conectividade com a nuvem e aplicativos suportados locais padrão, sincronização de dados e cenários de migração de dados. A Standard Edition inclui a capacidade de conectar dois aplicativos, com a opção de adquirir terminais de aplicativos adicionais. O Application Endpoints inclui a autorização para integrar os aplicativos adicionais. O Unrestricted Application Endpoints inclui a autorização para integrar os aplicativos sem um limite.

b. IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Development Edition

A Development Edition fornece um ambiente de desenvolvimento completo e compartilhado para uso de não produção e inclui a autorização para integrar aplicativos no ambiente de desenvolvimento sem um limite.

c. IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition with 2 Application Endpoints

A Enterprise Edition inclui todos os recursos da Standard Edition, mais os recursos avançados, incluindo a capacidade de conectar aplicativos corporativos locais suportados, executar mashups de interface com o usuário, usar recursos de qualidade de dados, desenvolver modelos reutilizáveis e gerenciar e monitorar a solução remotamente por meio das interfaces de programação de aplicativo (APIs) de gerenciamento. A Enterprise Edition inclui as mesmas variações descritas acima para a Standard Edition.

d. IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Development Edition

A Development Edition fornece um ambiente de desenvolvimento completo e compartilhado para uso de não produção e inclui a autorização para integrar aplicativos no ambiente de desenvolvimento sem um limite.

Este IBM SaaS inclui o Software de Ativação, que pode ser usado apenas associado ao uso do IBM SaaS pelo Cliente e apenas durante a vigência do IBM SaaS.

- O Secure Connector é um componente opcional que fornece a segurança na transferência de dados entre o IBM SaaS e um terminal localizado atrás de um firewall.
- O Integration Studio é um componente opcional que permite que um usuário crie e teste projetos de integração off-line e publique-os no IBM SaaS.

### 1.2 Recursos Opcionais

Os terminais de aplicativos incluem o recurso de integrar aplicativos adicionais e escolher entre centenas de aplicativos em nuvem e locais. Se os Clientes desejarem se conectar a mais de dois terminais de aplicativos na produção, eles podem obter:

#### Terminais individuais

- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition Application Endpoints

#### Terminais irrestritos

- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition Unrestricted Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition Unrestricted Application Endpoints

## Apêndice B

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

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

### 1. Definições

- a. **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 para o IBM SaaS.
- b. **Reivindicação** – significa uma reivindicação que o Cliente submete à IBM de que um SLA não foi atingido durante um Mês Contratado.
- c. **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.
- d. **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 incluirá 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.
- e. **Evento** – significa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias reunidas que resultam em uma falha em alcançar um SLA.

### 2. Créditos de Disponibilidade

- a. Para enviar 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 o uso do IBM SaaS pelo Cliente. O Cliente deve fornecer todas as informações necessárias sobre o Evento e ajudar a IBM de forma razoável com o diagnóstico e a resolução do Evento.
- b. O Cliente deve enviar a Reivindicação para um Crédito de Disponibilidade dentro de, no máximo, três (3) dias úteis após o término do Mês Contratado no qual a Reivindicação se originou.
- c. 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.
- d. 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 então Preço Sugerido de Relacionamento por Volume (RSVP) 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 em Créditos de Disponibilidade concedidos com relação a qualquer Mês Contratado não deve, sob nenhuma circunstância, exceder setenta e cinco por cento (75%) de 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)
< 99,5%	10%
< 99,0%	50%
< 95,0%	75%

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: 50 minutos de Tempo de Inatividade total durante o Mês Contratado

Total de 43.200 minutos em um Mês Contratado de 30 dias - 50 minutos de Tempo de Inatividade = 43.150 minutos <hr/> 43.200 minutos totais	= 50% de Crédito de Disponibilidade para 98,8% 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, mas não se limitando a: de teste, recuperação de desastre, garantia de qualidade ou desenvolvimento.
- Reivindicações feitas por usuários, guests, participantes e convidados autorizados pelo Cliente do IBM SaaS.