

IBM WebSphere Cast Iron Live

Os Termos de Utilização ("ToU") são constituídos pelos presentes Termos de Utilização IBM – Termos de Oferta Específica do SaaS ("Termos de Oferta Específica do SaaS") e um documento intitulado Termos de Utilização IBM – Termos Gerais ("Termos Gerais"), que se encontra disponível no seguinte URL:

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Em caso de conflito, os Termos de Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais. Ao encomendar, aceder ou utilizar o IBM SaaS, o Cliente está a aceitar os ToU.

Os ToU são regidos pelo Acordo IBM International Passport Advantage, o Acordo IBM International Passport Advantage Express ou o Acordo Internacional IBM para Ofertas Seleccionadas do IBM SaaS, conforme aplicável ("Acordo") e, em conjunto com os ToU, constituem o acordo integral.

1. IBM SaaS

As seguintes ofertas do IBM SaaS são abrangidas pelos presentes 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 nos termos de uma das seguintes métricas de encargos, conforme especificado no Documento de Transação:

- a. **Instalação** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma titularidade tem de ser obtida para cada cópia ou instância da infraestrutura disponibilizada para acesso e utilização do IBM SaaS.
- b. **Instância de Aplicação** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma titularidade de Instância de Aplicação tem de ser obtida para cada instância de uma Aplicação ligada ao IBM SaaS. Se uma Aplicação tiver múltiplos componentes, sendo que cada um deles serve um propósito distinto e/ou uma base de utilizadores, e cada um deles pode ser ligado ao ou gerido pelo IBM SaaS, cada referido componente é considerado uma Aplicação independente. Além disso, os ambientes de teste, desenvolvimento, simulação e produção para uma Aplicação são considerados instâncias independentes da Aplicação e cada um deles tem de possuir uma titularidade. Múltiplas instâncias de Aplicação num único ambiente são consideradas instâncias independentes da Aplicação e cada uma delas tem de possuir uma titularidade. Têm de ser obtidas titularidades suficientes para cobrir o número de Instâncias de Aplicação ligadas ao IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação.

3. Encargos e Faturação

O montante a pagar pelo IBM SaaS é especificado num Documento de Transação.

3.1 Encargos Mensais Parciais

Poderá ser avaliado um encargo mensal parcial, conforme especificado no Documento de Transação, numa base proporcional ("rateado").

4. Período de Vigência e Opções de Renovação

O período de vigência do IBM SaaS inicia-se na data em que a IBM notifica o Cliente de que este tem acesso aos componentes do IBM SaaS, conforme descrito na PoE. A PoE irá especificar se o IBM SaaS é automaticamente renovado, prossegue numa base de utilização contínua ou é terminado no final do período de vigência.

No caso de renovação automática, salvo se o Cliente notificar por escrito que não pretende a renovação com, pelo menos, 90 dias de antecedência relativamente à data de expiração do período de vigência, o IBM SaaS será automaticamente renovado pelo período de vigência especificado na PoE.

No caso de utilização contínua, o IBM SaaS continuará disponível numa base mensal até que o Cliente notifique por escrito, com 90 dias de antecedência, que pretende a cessação. O IBM SaaS permanece disponível até ao final do mês civil após o referido 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, é fornecido suporte técnico para o IBM SaaS por correio eletrónico, fóruns online e através de um sistema de comunicação de problemas online. Quaisquer melhorias, atualizações e outros materiais fornecidos pela IBM como parte de qualquer prestação de suporte técnico são considerados parte do IBM SaaS e, por conseguinte, são regidos pelos presentes ToU. O Suporte Técnico está incluído no IBM SaaS e não se encontra disponível como oferta independente.

Mais informações sobre as horas de disponibilidade, endereços de correio eletrónico, sistemas de comunicação de problemas online e outros meios e processos de comunicação de suporte técnico são descritos no IBM Software as a Service Support Handbook.

Gravidade	Definição de Gravidade	Tempo de Resposta Iniciais	Cobertura de Tempo de Resposta
1	Impacto crítico no negócio/inatividade do serviço: Uma funcionalidade crítica do negócio está inoperável ou ocorreu uma falha numa interface crítica. Esta situação aplica-se normalmente a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acesso a serviços, resultando num impacto crítico nas operações. Esta condição requer uma solução imediata.	No prazo de 1 hora	24x7
2	Impacto significativo no negócio: Um serviço ou função do negócio encontra-se gravemente restringido na sua utilização ou o Cliente está em risco de falhar prazos de negócios.	No prazo de 2 horas de expediente	Horário de Expediente Seg. a Sex.
3	Impacto menor no negócio: Indica que o serviço ou funcionalidade pode ser utilizado e não tem impacto crítico nas operações.	No prazo de 4 horas de expediente	Horário de Expediente Seg. a Sex.
4	Impacto mínimo no negócio: Uma dúvida ou pedido não técnico.	No prazo de 1 dia útil	Horário de Expediente Seg. a Sex.

6. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

6.1 Componentes Proibidos

Não obstante qualquer disposição do Acordo, se o IBM SaaS for designado como "Standard Edition", o Cliente não está autorizado a utilizar qualquer um dos seguintes componentes ou funções do IBM SaaS:

- a. Enterprise Application Endpoints
- b. Template Development Kit
- c. Gestão de APIs

6.2 Cookies

O Cliente tem conhecimento e concorda que a IBM pode, como parte do funcionamento e suporte normal do IBM SaaS, recolher informações pessoais do Cliente (dos seus funcionários e subcontratados) relacionadas com a utilização do IBM SaaS, através de tecnologias de rastreio e outras. A IBM recolhe estas informações com o objetivo de recolher estatísticas de utilização e informações sobre a eficácia do IBM SaaS, para efeitos de melhoria da experiência do utilizador e/ou personalização das interações com o Cliente. O Cliente confirma que irá obter ou obteve consentimento para permitir à IBM o processamento das informações pessoais recolhidas para as finalidades acima indicadas na IBM, noutras empresas IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM ou as suas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a legislação aplicável. A IBM respeitará os pedidos de funcionários e subcontratados do Cliente para aceder, atualizar, corrigir ou eliminar as respetivas informações de contacto.

6.3 Localizações Beneficiárias Derivadas

Sempre que aplicável, os impostos têm por base a(s) localização(ões) que o Cliente identifica como beneficiária(s) do IBM SaaS. A IBM irá aplicar impostos com base no endereço profissional indicado, ao encomendar um IBM SaaS, como principal localização beneficiária, salvo se o Cliente facultar informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter tais informações atuais e indicar quaisquer alterações à IBM.

Apêndice A

1. Descrição Geral do IBM SaaS

O IBM WebSphere Cast Iron Live é uma plataforma "multi-tenant" baseada na cloud que facilita ferramentas e recursos para integrar aplicações cloud e locais. Os Clientes podem optar entre quaisquer aplicações cloud e locais.

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

A Standard Edition permite aos clientes configurar, executar e gerir determinadas integrações de aplicações comuns, incluindo conectividade para cloud e aplicações locais padrão suportadas, cenários de sincronização de dados e migração de dados. A Standard Edition inclui a capacidade de ligar duas aplicações, com uma opção de adquirir terminais de aplicações adicionais. O Application Endpoints adiciona a autorização para integrar aplicações adicionais. O Unrestricted Application Endpoints inclui a autorização para integrar aplicações sem um limite.

b. IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Development Edition

O Development Edition facilita um ambiente de desenvolvimento partilhado completo para utilização de não produção e inclui a autorização para integrar aplicações no ambiente de desenvolvimento sem um limite.

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

A Enterprise Edition inclui todas as funções da Standard Edition e ainda capacidades avançadas, incluindo a possibilidade de ligar aplicações empresariais locais suportadas, executar mashups de interfaces do utilizador, utilizar funções de qualidade de dados, desenvolver modelos reutilizáveis e monitorizar a solução remotamente através de interfaces de programação de aplicações (APIs) de gestão. A Enterprise Edition inclui as mesmas variações descritas acima para a Standard Edition.

d. IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Development Edition

O Development Edition facilita um ambiente de desenvolvimento partilhado completo para utilização de não produção e inclui a autorização para integrar aplicações no ambiente de desenvolvimento sem um limite.

Este IBM SaaS inclui software de ativação, que deverá ser utilizado apenas em relação com a utilização, por parte do Cliente, do IBM SaaS e durante o período de vigência do IBM SaaS.

- O Secure Connector é um componente opcional que facilita segurança na transferência de dados entre o IBM SaaS e um terminal localizado por detrás de uma firewall.
- O Integration Studio é um componente opcional que permite a um utilizador conceber e testar projetos de integração offline e, em seguida, publicá-los no IBM SaaS.

1.2 Funcionalidades Opcionais

Os terminais de aplicações acrescentam a capacidade de integrar aplicações adicionais e seleccionar entre centenas de aplicações cloud e locais. Caso os clientes pretendam estabelecer ligação a mais do que dois terminais de aplicações em produção, podem obter:

Terminais individuais

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

Terminais ilimitados

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

Apêndice B

A IBM faculta o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade para o IBM SaaS, sendo que este é aplicável se especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação:

Será aplicável a versão deste SLA vigente no início ou renovação do período de subscrição do Cliente. O Cliente compreende que o SLA não constitui uma garantia a favor do Cliente.

1. Definições

- a. **Crédito de Disponibilidade** – designa a reparação que a IBM disponibilizará em consequência de uma Reclamação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado sob a forma de um crédito ou desconto numa fatura futura de encargos de subscrição relativas ao IBM SaaS.
- b. **Reclamação** – designa uma reclamação submetida pelo Cliente à IBM por não ter sido atingido um SLA durante um Mês Contratado.
- c. **Mês Contratado** – designa cada mês completo durante o período de vigência do IBM SaaS medido desde as 0h00, Hora do Leste dos Estados Unidos, do primeiro dia do mês até às 23h59, Hora do Leste dos Estados Unidos, do último dia do mês.
- d. **Tempo de Inatividade** – designa um período de tempo durante o qual o processamento do sistema de produção do IBM SaaS se encontra interrompido e os utilizadores do Cliente estão impedidos de utilizar todos os aspetos do IBM SaaS para o qual dispõem de autorizações. O Tempo de Inatividade não inclui o período de tempo durante o qual o IBM SaaS não está disponível devido a:
 - Uma interrupção de manutenção agendada ou anunciada;
 - Acontecimentos ou causas alheios ao controlo da IBM (por exemplo, desastres naturais, interrupções do serviço de Internet, manutenção de emergência, etc.);
 - Problemas com aplicações, equipamento ou dados do Cliente ou de terceiros;
 - Falha na adoção, por parte do Cliente, de configurações de sistemas requeridas e plataformas suportadas para acesso ao IBM SaaS; ou
 - Conformidade da IBM com quaisquer conceções, especificações ou instruções fornecidas à IBM pelo Cliente ou por terceiros em nome do Cliente.
- e. **Evento** – designa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias concomitantes, que tenha como efeito o não cumprimento de um SLA.

2. Créditos de Disponibilidade

- a. Para submeter uma Reclamação, é necessário que o Cliente registre um ticket de Gravidade 1 por cada Evento, junto do Help Desk de suporte técnico da IBM, no prazo de 24 horas após o Cliente ter tomado conhecimento de que o Evento afetou a sua utilização do IBM SaaS. O Cliente terá de indicar todas as informações necessárias acerca do Evento e prestar assistência razoável à IBM no diagnóstico e resolução do Evento.
- b. O Cliente terá de submeter uma Reclamação para obtenção de um Crédito de Disponibilidade num prazo não superior a três (3) dias úteis após o final do Mês Contratado ao qual a Reclamação se refere.
- c. Os Créditos de Disponibilidade baseiam-se na duração do Tempo de Inatividade medido desde a hora em que o Cliente indicou que foi afetado pela primeira vez pelo Tempo de Inatividade. Para cada Reclamação válida, a IBM irá aplicar o Crédito de Disponibilidade mais elevado aplicável com base no SLA alcançado durante cada Mês Contratado, tal como indicado na tabela abaixo. A IBM não estará obrigada a vários Créditos de Disponibilidade correspondentes ao mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.

- d. No caso do Serviço Agrupado (IBM SaaS individuais agrupados e vendidos em conjunto por um preço combinado único), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no preço combinado único correspondente ao Serviço Agrupado e não no encargo de subscrição mensal de cada IBM SaaS mensal. O Cliente pode apenas submeter Reclamações relacionadas com um IBM SaaS individual num conjunto em qualquer Mês Contratado, não sendo a IBM responsável por quaisquer Créditos de Disponibilidade respeitantes a mais do que um IBM SaaS num conjunto em qualquer Mês Contratado.
- e. Se o Cliente adquiriu o IBM SaaS junto de um revendedor IBM válido numa transação de recomercialização na qual a IBM conserve a principal responsabilidade pelo cumprimento do IBM SaaS e dos compromissos do SLA, o Crédito de Disponibilidade basear-se-á no RSVP (Relationship Suggested Value Price, Preço de Volume Sugerido de Relação) então atual correspondente ao IBM SaaS em vigor no Mês Contratado objeto de uma Reclamação, com um desconto de 50%.
- f. Os Créditos de Disponibilidade totais concedidos com respeito a qualquer Mês Contratado não deverá, em circunstância alguma, exceder setenta e cinco por cento (75%) de um duodécimo (1/12) do encargo anual pago pelo à IBM pelo IBM SaaS.

3. Níveis de Serviço

A disponibilidade do IBM SaaS durante um Mês Contratado é a seguinte:

Disponibilidade durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objeto de uma Reclamação)
< 99,5%	10%
< 99,0%	50%
< 95,0%	75%

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

Exemplo: 50 minutos de Tempo de Inatividade total durante um Mês Contratado

Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias - 50 minutos de Tempo de Inatividade = 43.150 minutos <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Total de 43.200 minutos	= 50% de Crédito de Disponibilidade para um Nível de Serviço Alcançado de 98,8% durante o Mês Contratado
---	--

4. Exclusões

O presente SLA é disponibilizado apenas a Clientes IBM. Este SLA não se aplica às seguintes situações:

- Serviços Beta e de teste.
- Ambientes de não produção, incluindo, mas não se limitando a teste, recuperação de desastre, garantia de qualidade ou desenvolvimento.
- Reclamações efetuadas por utilizadores, visitas, participantes e convidados autorizados do Cliente do IBM SaaS.