

Acordo Internacional IBM

Pelo presente instrumento particular, de um lado a **COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - PRODESP**, com sede no município de Taboão da Serra, estado de São Paulo, à Rua Agueda Gonçalves n.º 240, inscrita no C.N.P.J. do M.F. sob n.º 62.577.929/0001-35, doravante designada simplesmente Cliente, e de outro lado a empresa **IBM BRASIL - INDÚSTRIA MÁQUINAS E SERVIÇOS LTDA.**, por si, com sede na Av. Pasteur, 138/146 - Rio de Janeiro - RJ - CEP 22296-900, inscrita no C.N.P.J. do M.F. sob n.º 33.372.251/0001-56, por seus representantes legais ao final designados e assinados, doravante designada simplesmente **IBM**, têm entre si justo e contratado o presente Acordo IBM de produtos e serviços (denominado "Acordo"), mediante as cláusulas e condições constantes nas páginas seguintes, que mutuamente aceitam e outorgam, a saber

Certifico que o conteúdo das cláusulas 1 (item 1.1) a 6 (item 6.1) das 2 (duas) vias deste Acordo, com folhas numeradas de 1 a 60 é idêntico ao do original chancelado pela Assessoria Jurídica - PAJ, anexo ao processo nº 2017139.

CARLOS EDUARDO FERREIRAS SILVA
Matr. 7532.2
Especialista Sup. Gestão - GSC

ACORDO DE SOFTWARE E SERVIÇOS EM NUVEM

Considerando:

- i. Que o Estado de São Paulo tem necessidades de sistemas de informação e programas de informática em concordância com o volume de cada Secretaria de Governo, assim como qualquer outro ente da Administração Pública Estadual;
- ii. Que por esta razão, em diferentes exercícios financeiros, ocorreram diversas licitações e contratações de acordo com a legislação aplicável, o que resultou na aquisição e renovação de determinados produtos **IBM**;
- iii. Que o presente acordo busca apenas estabelecer as condições gerais para a contratação e manutenção de produtos **IBM**, por meio das quais o Estado de São Paulo poderá futuramente firmar, mediante o devido processo público de compras, instrumentos contratuais específicos para o licenciamento de cada produto;
- iv. Que os benefícios previstos neste instrumento poderão ser aplicáveis, de acordo com a oportunidade e conveniência de cada entidade pública, em todo o âmbito do Poder Executivo do Estado de São Paulo, podendo ainda haver a adesão pelo Poder Legislativo e/ou pelo Poder Judiciário, nas condições dos respectivos instrumentos legais que regulam suas **CONDIÇÕES, CLÁUSULAS E COMPETÊNCIAS**;
- v. Que a assinatura e celebração deste Acordo não obriga, direta ou indiretamente, o Estado de São Paulo ou qualquer dos órgãos ou entes que integram a administração pública do Estado de São Paulo a celebrar qualquer contrato de licença ou serviço para a aquisição ou fornecimento com a **IBM**;
- vi. Que a **PRODESP** é empresa que integra a administração pública estadual e foi criada para atender as necessidades do Estado de São Paulo e seus entes nas áreas da Informática, Processamento de Dados e Tratamento da Informação;

Resolvem nesta data celebrar o presente memorando de entendimentos, de acordo com as cláusulas e condições seguintes e seus respectivos Anexos.

1/60



I – OBJETO

- 1.1. O presente Acordo objetiva viabilizar a contratação por meio de documento específico e próprio, observando-se os preceitos da Lei No. 8.666/93, de produtos e serviços da **IBM** pela **PRODESP**, de acordo com os termos e condições deste acordo e termos de licenciamento aplicáveis, observada sempre a legislação vigente aplicável.

Anexo I – Termo de Ciência e de Notificação Tribunal de Contas do Estado de São Paulo

Anexo II – Termo de Adesão ao Acordo

Anexo III – Subscrição & Suporte de Software **IBM**

Anexo IV – Termos e Condições para Testes de Produtos PPA

Anexo V – Contrato Internacional Passport Advantage (IPPA)

Anexo VI – Acordo Internacional de Licenciamento de Programa (IPLA)

Anexo VII – Licenciamento Mensal

Anexo VIII – Condições Especiais de Prestação de Serviços de Tecnologia da Informação

Anexo IX – Serviços em Nuvem **IBM** (CSA)

Anexo X – Termos de Uso SaaS **IBM** - Termos Gerais SaaS

Anexo XI – Acordo de Nível de Serviço (“SLA”) para Processamento em Nuvem

Anexo XII - Regras de Confidencialidade de Informações

Anexo XIII – Regras para Sistemas de BACKUP ou STANDBY

Anexo XIV – Tabela de Produtos PPA e Serviços em Nuvem **IBM**

- 1.2. O objeto deste Acordo compreende: (i) Licença de Uso dos Programas de Computador em que a **IBM** é titular ou de que está autorizada a licenciar; (ii) Subscrição & Suporte de Software **IBM**, e; (iii) Serviços em Nuvem **IBM**.

1.2.1. Este Acordo compreende termos e condições previstos no Contrato Internacional Passport Advantage (PPA), no International Program License Agreement (IPLA) e no Contrato de Serviços em Nuvem (CSA). Condições adicionais, que venham a complementar e/ou substituir estes durante a vigência do Acordo, poderão ser praticadas após avaliação e concordância pelas partes envolvidas. Na hipótese de não concordância do contratante, este Acordo será rescindido conforme condições previstas na cláusula 4.2.

1.2.2. Os serviços de nuvem e seus recursos estão descritos em Documentos de Transação (TD), que deverão ser fornecidos à **PRODESP** pela **IBM** ou sua Revenda (através do Contrato de Operacionalização) quando houver avaliação e estudo de projetos ou demandas, conforme produtos e serviços envolvidos, nas condições do Item 2.4.

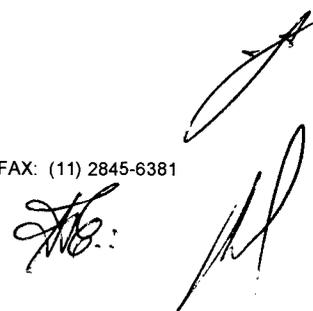
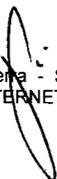


- 1.3. A assinatura do presente Acordo pelas partes não implica em compromisso de aquisição de qualquer produto ou serviço especificado neste instrumento e não gerará quaisquer obrigações para nenhuma das partes.
- 1.4. Este Acordo poderá, mediante ciência entre as partes, estender-se à Administração Pública Estadual e Municipal do Estado de São Paulo, mediante a assinatura do Termo de Adesão ao Acordo (Anexo II). Entende-se por Administração Pública: Secretarias, Autarquias, Fundações, Empresas Públicas e outros órgãos ou entidades públicas, todos vinculados ao Governo Estadual e Municipal do Estado de São Paulo.
- 1.5. Os produtos e serviços objetos deste Acordo serão contratados por meio de instrumento (s) específico (s) denominado (s) Contrato (s) de Operacionalização do Acordo, nos termos da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.
- 1.6. A **IBM** proverá instalações e outros recursos necessários para processamento dos serviços em nuvem a **PRODESP** e seus Clientes, bem como guias de usuário e documentação para suportar de tais serviços.
- 1.7. O Cliente fornecerá hardware, software e conectividade para acessar e usar os Serviços em Nuvem, incluindo qualquer endereço de URL específico requerido pelo Cliente e certificados associados. Responsabilidades adicionais somente serão praticados pela **PRODESP** após avaliação e concordância das condições.
- 1.8. Os dispositivos relacionados a Dispositivos (Appliances), Serviços de Dispositivos (Appliances), previstos nos documentos da **IBM**, acima indicados, não são aplicáveis ao presente Acordo, uma vez que os respectivos objetos não fazem parte do escopo previsto neste instrumento.
- 1.9. A qualquer tempo, durante a vigência do Acordo, caso **IBM** altere seu modelo de negócio ou políticas referentes ao fornecimento de licenças e serviços, este (a) somente será praticado (a) pela **PRODESP** após sua análise e expressa concordância. O Cliente aceita as mudanças ao fazer novos pedidos após a data de vigência de tais alterações ou ao permitir transações de renovação após o recebimento da notificação de mudança. A **PRODESP** poderá requerer condições adicionais para entrega dos produtos e prestação dos serviços, por meio do (s) Contrato (s) de Operacionalização, as quais dependerão de concordância por parte da FABRICANTE.



II - CONDIÇÕES COMERCIAIS

- 2.1.** A Tabela de Produtos e Serviços, prevista no Anexo XII do presente Acordo, tem seus valores expressos em Reais, incluindo todos os tributos aplicáveis, todos eles referentes à época da assinatura do Acordo, e serão atualizados anualmente, ou sempre que houver necessidade de forma a refletir as atualizações dos produtos segundo a política mundial do fabricante.
- 2.1.1.** De acordo com as características de cada produto/serviço, são aplicados descontos base diferenciados, conforme Anexo XII, no formato abaixo indicado:
- 2.1.1.1.** Licenças Permanentes, Renovações e Restabelecimentos (On Premisses)
 - 2.1.1.2.** Serviços em Nuvem (Software as a Service – SaaS)
 - 2.1.1.3.** Serviços de Processamento em Nuvem (Bluemix Infra)
 - 2.1.1.4.** Produtos com licenciamento passíveis de Royalties e/ou Restritos, conforme política mundial do fabricante.
- 2.1.2.** A Tabela de Produtos e Serviços atualizada deverá ser encaminhada por meio eletrônico (e-mail), no formato original **IBM** e no formato requisitado pela **PRODESP** (Planilha Excel a ser apresentada após assinatura deste Acordo).
- 2.1.2.1.** A **PRODESP** terá o prazo de 60 (sessenta) dias a partir da data de recebimento da Tabela para validação e concordância da sua aplicação;
 - 2.1.2.2.** Durante o prazo de validação da Tabela, e no período entre a rejeição da tabela pelo Cliente e a rescisão do Acordo, se houver alguma oportunidade de negócio, os preços a serem aplicáveis serão aqueles que as partes vierem a acordar para aquela oportunidade específica.";
 - 2.1.2.3.** Caso a **PRODESP** não se manifeste dentro do prazo de 60 (sessenta) dias supra referido, a nova Tabela será considerada válida. A **IBM** será informada sobre a validação da lista por e-mail;
 - 2.1.2.4.** A cada envio da Tabela de Produtos e Serviços atualizada, no caso de discordância, a **PRODESP** poderá rescindir o presente Acordo nos termos da Cláusula 4.2 abaixo;
 - 2.1.2.5.** Caso a **IBM** não envie a Tabela de Produtos e Serviços atualizada, serão considerados os valores da última lista enviada para aquisição dos produtos;



2.1.2.6. Cabe à **IBM** informar que a Tabela inclui todos os seus atuais produtos e serviços, o que não implica que necessitam ser contratados conjuntamente. Ao contrário, a exclusivo critério da **PRODESP**, de forma a viabilizar a livre concorrência entre os parceiros comerciais certificados, é possível segregar quantos lotes forem necessários para se buscar a melhor contratação possível.

2.2. Sempre que requisitado pela **PRODESP**, a **IBM** deverá apresentar documentação técnica atualizada dos produtos e serviços, incluindo licenciamentos e funcionalidades.

2.2.1. Para fins de referência, informações de licença poderão ser encontradas no <http://www.ibm.com/software/passportadvantage>.

2.2.2. É de responsabilidade da **IBM** apresentar todos os Documentos de Transação necessários para esclarecimentos sobre os serviços ofertados, sua utilização e a conformidade dos produtos e serviços a serem contratados.

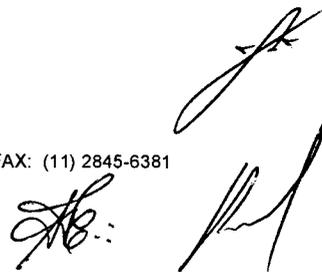
2.3. A **PRODESP** deverá observar as quantidades de licenciamento adquiridas nos termos do Contrato de Operacionalização do Acordo, podendo apenas fazer uma cópia de segurança de cada mídia de programa. A **PRODESP** poderá, entretanto, manter licenças de back-up que respeitem a política corporativa da **IBM**, conforme Anexo XIII

2.4. A **IBM** permite que a **PRODESP** utilize as condições deste Acordo para suas operações comerciais internas e junto aos seus clientes, observado o disposto no Anexo VIII - Condições Especiais de Prestação de Serviços de Tecnologia da Informação.

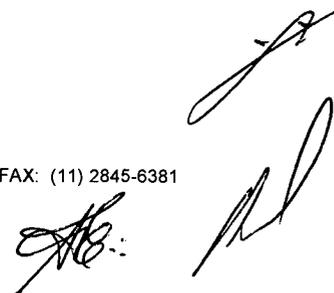
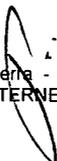
III – GARANTIAS, RESPONSABILIDADES, PROPRIEDADE INTELECTUAL E CONFIDENCIALIDADE

3.1. Os produtos que integram o Anexo XII - Tabela de Produtos, durante sua vigência contratual e sob as penas da lei, poderão ser objeto de demonstração (Teste de Produtos), pelo período máximo de 90 dias, conforme os termos e condições gerais indicados no Anexo IV - Termos e Condições para Testes de Produtos PPA, assim como eventuais termos específicos que se fizerem necessários no momento da formalização do documento hábil.

3.2. Para realização de Testes de Produtos nos termos do item 3.1 acima, é necessária prévia solicitação formal por parte da **PRODESP** à **IBM** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo a **IBM** anuir expressamente com a solicitação, ficando desde já estabelecido que a **IBM** se reserva no direito de se recusar, a seu critério, a realizar a Teste de Produtos.



- 3.3. A **IBM** garante que os programas licenciados para a **PRODESP** operarão, em todos os aspectos essenciais, da forma descrita na respectiva documentação, durante um ano após lhe terem sido entregues (mídia física ou download eletrônico), observado o escopo do S&S nos termos de licenciamento aplicável. A **IBM** também garante que o S&S será fornecido de maneira profissional, consistente com os termos de licenciamento aplicáveis. A **PRODESP** deve notificar a **IBM** sobre quaisquer deficiências no fornecimento do S&S, conforme procedimento previsto nas informações de licença. Ressalvadas as garantias mencionadas, a **IBM** não assegura que os programas operarão sem erros ou sem interrupção, nem que a **IBM** corrigirá todos os erros dos programas que sejam utilizados em conflito com a respectiva documentação ou fora de seu escopo.
- 3.4. A **IBM** obriga-se a manter o fornecimento do SUPORTE aos softwares **IBM** pela **PRODESP**, e na eventualidade de descontinuidade destes (fim de suporte), deverá manter os serviços pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, conforme consta no link <https://www-01.ibm.com/software/support/lifecycle/>, o qual pode ser consultado a qualquer momento pela **PRODESP**.
- 3.5. A **PRODESP** poderá requisitar serviços de Suporte Técnico On Site, em situações excepcionais, para recomendações de melhores práticas de instalação, configuração, utilização de seus produtos, estabilidade e otimização dos ambientes operacionais, entre outros. As condições para viabilizar as contratações de tais serviços serão definidas em instrumentos de execução (contratos de operacionalização), em casos de necessidade.
- 3.6. A **PRODESP** não poderá:
- a) Ceder, alugar, transferir as licenças para terceiros.
 - b) Revender, reproduzir, transferir, ceder, efetuar engenharia reversa, desmontar, descompilar ou utilizar-se de quaisquer meios para a obtenção do respectivo código fonte.
- 3.7. A **PRODESP** compromete-se, na utilização de softwares, de propriedade intelectual da **IBM**, a não os alterar, copiar, modificar, desassemblar, descompilar, estudar ou torná-los objeto de engenharia reversa, montagem reversa, compilação reversa, traduzir, usar quaisquer dos elementos do material **PRODESP** relacionado de forma separada do produto.

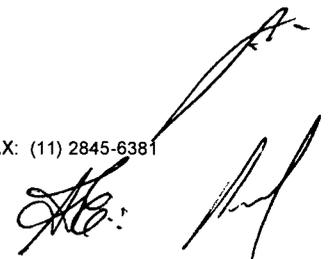
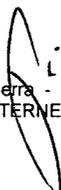


- 3.8. Na hipótese de terceiro ajuizar demanda contra a **PRODESP** alegando que um Produto **IBM** adquirido conforme este Acordo infringe patente ou direito autoral, a **IBM** concorda em defender o Cliente contra tal demanda, sob as condições de que o Cliente imediatamente (i) notifique a **IBM** por escrito da demanda, (ii) forneça as informações solicitadas pela **IBM**, e (iii) permita que a **IBM** controle, e com ela coopere, a condução da defesa e realização de acordo, incluindo-se esforços para mitigação de perdas. A **IBM** não tem qualquer responsabilidade por reclamações baseadas, total ou parcialmente (i) Produtos Não **IBM**, itens não fornecidos pela **IBM** ou (ii) violação da lei ou de direitos de terceiros por conteúdo, materiais, designs, especificações do Cliente ou uso e de um release ou versão não atual de Produto **IBM** quando tal reclamação pudesse ser evitada pelo uso de um release ou versão atual do Produto **IBM**.
- 3.9. As informações confidenciais reveladas de uma Parte à outra na execução deste Acordo serão regidas pelos termos e condições constantes do anexo Anexo XII deste Acordo.
- 3.10. Verificação de Conformidade
- a) Para o devido cumprimento, pela CONTRATANTE, do Item 1.12 do Anexo V (Contrato Internacional Passport Advantage) do presente instrumento, a **IBM** emitirá comunicação formal para ajustes das informações solicitadas referentes a esse procedimento.

IV – VIGÊNCIA E RESCISÃO

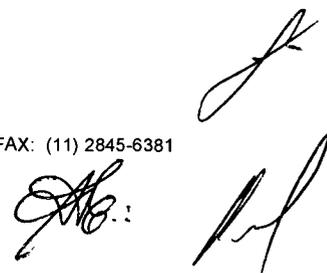
- 4.1. O prazo do presente Acordo é de 24 (vinte e quatro) meses a contar da data de sua assinatura, prorrogável por igual período.
- 4.2. Este Acordo poderá ser rescindido por quaisquer das partes, imotivadamente e a qualquer tempo, bastando apenas que a denunciante notifique a outra parte de sua intenção com antecedência de 30 (trinta) dias, observada a cláusula 5.3. A rescisão deste acordo não implicará no encerramento de todo o SUPORTE e SUBSCRIÇÃO (S&S) previamente contratado decorrentes deste Acordo.
- 4.3. Este Acordo será rescindido a partir da data do requerimento da falência, liquidação ou recuperação judicial, conforme o caso.
- 4.4. Fica garantida a aplicação de todas as condições comerciais descritas neste Acordo para todas as contratações ocorridas até o último dia de vigência deste. Ainda que os efeitos de referidas contratações e a validade dos certificados ultrapassem esta vigência, **IBM** permanecerá obrigada a cumprir todas as obrigações ora assumidas.

7/60



V – DISPOSIÇÕES GERAIS

- 5.1. Este Acordo reflete a íntegra do pactuado pelas partes com relação ao seu objeto, incorporando as discussões e negociações, prevalecendo sobre quaisquer escritos ou tratativas havidas anteriormente entre as partes, inclusive no que diz respeito aos seus Anexos.
- 5.2. A **IBM** garante que todos e quaisquer produtos comercializados e serviços prestados sob este Acordo estão em conformidade com as respectivas especificações contidas nos documentos proprietários que os acompanham.
- 5.3. Na eventualidade de alguma linha de produto e/ou serviço e/ou ativo da **IBM** ser alienado, cedido, transferido e/ou incorporado de qualquer forma por terceiros, exceto no caso de sucessão empresarial descrita no item 5.4 abaixo, os termos deste acordo não serão imputáveis ao novo titular da linha de produto/serviços/ativo, e a **IBM** poderá excluir os produtos desta linha e/ou serviço transferido, mas deverá cumprir com as condições e garantias que porventura sejam de sua responsabilidade das contratações já realizadas e vigentes.
- 5.4. O presente Acordo obriga as partes, por si e por seus eventuais sucessores, a título universal ou singular.
- 5.5. Este Acordo somente poderá ser alterado mediante assinatura de Termo Aditivo por ambas as partes.
- 5.6. Este Acordo não poderá ser total ou parcialmente cedido ou transferido por qualquer das partes sem o prévio consentimento, por escrito, da outra parte.
- 5.7. As partes acordaram independentemente, sendo certo que nenhuma das partes detém qualquer poder para obrigar ou representar a outra. Nenhuma disposição deste Acordo poderá ser interpretada de modo a implicar sociedade, "joint venture", representação comercial ou qualquer outra relação entre as partes além do disposto neste instrumento.
- 5.8. Em hipótese alguma a omissão ou tolerância de qualquer das partes em exigir o estrito cumprimento das disposições ora acordadas ou em exercer qualquer direito decorrente deste Acordo constituirá novação, transação ou renúncia e, tampouco, afetará o direito da referida parte de, a qualquer tempo, exigir o cumprimento das disposições e/ou exercer seus direitos.
- 5.9. No que diz respeito às obrigações contratuais e limitação de responsabilidades, aplicar-se-ão os termos dispostos nos respectivos Contratos de Operacionalização do Acordo, sempre de acordo com a Legislação Brasileira.



VI - FORO

6.1. As partes elegem o foro da Comarca de Taboão da Serra, Estado de São Paulo, como único competente para conhecer e dirimir quaisquer questões oriundas do presente Acordo, com expressa renúncia de qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim, justas e contratadas, as partes assinam este Acordo em 2 (duas) vias de igual teor e forma na presença das 2 (duas) testemunhas abaixo assinadas.

Taboão da Serra, 30 de Março de 2017.


Antonio Martinez Carrara
Matrícula: 15104-0
Superintendente de Serviços - SVI


João Henrique Poiani
Diretor de Operações

COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - PRODESP


IBM BRASIL - INDÚSTRIA, MÁQUINAS E SERVIÇOS LTDA

Paschoal D'Auria
Executivo de Vendas - Cloud
IBM Brasil Ltda.

Testemunhas:

João Rob Figueirim Domingues - R.G. 24640852-2


CARLOS EDUARDO FERNANDES SILVA
Matr. 75322
Especialista Suo Gestão - GSC

9/60



ANEXO I
TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO
CONTRATOS OU ATOS JURÍDICOS ANÁLOGOS

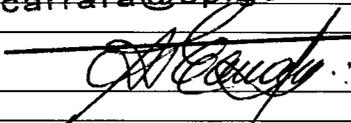
Contratante: Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo – PRODESP
 Contratada: IBM BRASIL – INDÚSTRIA, MÁQUINAS E SERVIÇOS LTDA
 Contrato nº: PRO.00.XXXX
 Objeto: Acordo IBM de produtos e serviços

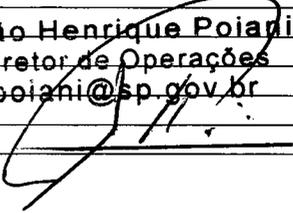
Na qualidade de Contratante e Contratado, respectivamente, do Termo acima identificado, e, cientes do seu encaminhamento ao TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO, para fins de instrução e julgamento, damos-nos por CIENTES e NOTIFICADOS para acompanhar todos os atos da tramitação processual, até julgamento final e sua publicação e, se for o caso e de nosso interesse, para, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito da defesa, interpor recursos e o mais que couber.

Outrossim, estamos CIENTES, doravante, de que todos os despachos e decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, de conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar Estadual nº 709, de 14 de janeiro de 1993, precedidos de mensagem eletrônica aos interessados.

Taboão da Serra, 10 de março de 2017

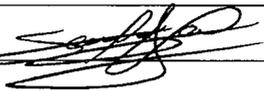
CONTRATANTE: COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO – PRODESP

| | |
|----------------------|---|
| Nome | Antonio Martinez Carrara |
| Cargo | Superintendente de Serviços |
| E-mail institucional | carrara@sp.gov.br |
| E-mail pessoal | |
| Assinatura |  |

| | |
|----------------------|--|
| Nome | João Henrique Poiari |
| Cargo | Diretor de Operações |
| E-mail institucional | jpoiari@sp.gov.br |
| E-mail pessoal | |
| Assinatura |  |

CONTRATADA: IBM BRASIL – INDÚSTRIA, MÁQUINAS E SERVIÇOS LTDA

| | |
|----------------------|---|
| Nome | PASCHOAL DAURA |
| Cargo | EXECUTIVO DE VENDAS |
| E-mail institucional | PASCHOA@BR.IBM.COM |
| E-mail pessoal | |
| Assinatura |  |

| | |
|----------------------|--|
| Nome | SIDNEY SOSSAI |
| Cargo | EXECUTIVO DE VENDAS |
| E-mail institucional | SSOSSAI@BR.IBM.COM |
| E-mail pessoal | |
| Assinatura |  |

Nota: Modelo publicado pelo TCESP, no DOE de 05/08/2015



ANEXO II

TERMO DE ADESÃO AO ACORDO

O presente Acordo é firmado entre a COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - **PRODESP**, com sede na Cidade de Taboão da Serra, estado de São Paulo, na Rua Agueda Gonçalves, 240, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 62.577.929/0001-35 e a IBM BRASIL INDÚSTRIA, MÁQUINAS E SERVIÇOS LTDA., conforme a documentação que acompanha este documento, com domicílio na rua Tutóia, 1157, Paraíso, São Paulo, SP, CEP 04007-900 doravante denominada como "**IBM**".

CONSIDERANDO:

Que a **IBM** é fabricante e proprietária exclusiva de diversos produtos de software que são utilizados no Estado de São Paulo, produtos estes que são licenciados em volume para certos segmentos e clientes;

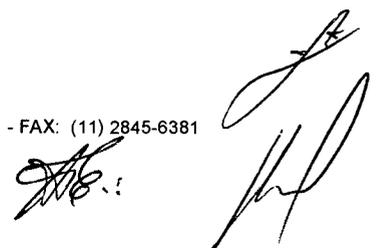
Que, pelo presente Acordo, o <órgão aderente> acata totalmente as condições gerais por meio das quais poderá assinar os distintos instrumentos contratuais específicos para o licenciamento particular de qualquer dos produtos **IBM**;

Que a assinatura e celebração deste Acordo não obriga, direta ou indiretamente, o <órgão aderente> a celebrar qualquer contrato de licenças ou serviços para a aquisição ou fornecimento com a **IBM** e mantém sua liberdade de utilizar outros instrumentos para contratação de licenças **IBM**, respeitada sempre a legislação em vigor;

Que a **IBM** adotou no Brasil o chamado modelo indireto de vendas, por meio do qual os atos comerciais relativos ao licenciamento por volume de determinados produtos podem ser realizados por revendas autorizadas independentes e autônomas e que, portanto, cabe ao órgão aderente ao Acordo selecionar através de licitações públicas as revendas responsáveis pelo fornecimento das modalidades de contratos de licenciamento nele constantes, as quais levarão em consideração os tributos aplicáveis, custos e outros elementos para, a seu critério, compor os preços a serem praticados.

Resolvem nesta data celebrar o presente termo de adesão ao Acordo, acordando em respeitar integralmente as cláusulas e condições constantes naquele documento.

11/60



ANEXO III

SUORTE e SUBSCRIÇÃO (S&S)

O SUPORTE e SUBSCRIÇÃO (S&S) a serem prestados por força deste Acordo, compreendem minimamente a:

1. Análise e assistência remotas para o problema durante o horário comercial normal do país no seu fuso horário.
 - 1.1. Assistência para identificar o produto ou componente que apresenta falha. (Realizada para produtos abrangidos por um contrato de suporte);
 - 1.2. Assistência para a determinação e resolução remotas de problemas;
 - 1.3. Fornecida em idioma local para a maioria dos países.
2. Suporte de acesso por voz e por meio eletrônico para problemas relacionados ao código.
3. Suporte para perguntas de rotina, instalações de curta duração e perguntas quanto ao uso.
4. Suporte 7 dias por semana e 24 horas por dia em caso de emergências essenciais (Severidade 1) fora do horário comercial.
 - 4.1. Fornecido por voz na maioria dos países;
 - 4.2. Fornecido em inglês, com adaptação para o idioma local sempre que possível.
5. Acesso por telefone (voz) ou eletrônico por meio da web, nos países em que estiver disponível.
6. Objetivo do tempo de resposta de duas horas durante o horário comercial para envio de problemas por meio eletrônico ou por voz.
7. O objetivo de respostas para problemas críticos ou emergenciais durante os períodos fora do horário comercial é de duas horas.
8. Atualizações de programas, correções de erros, patches, agentes, bugs, update de versões de softwares, alertas de segurança e outras atualizações críticas de correção, assim que divulgadas pelo fabricante.
9. Número ilimitado de incidentes de suporte técnico.

Para aberturas de chamados de problemas e incidentes relacionados aos programas contratados, deverá observar as regras:



| Nível de Severidade | Definições de Severidade | Exemplos |
|----------------------------|---|---|
| Severidade 1 | <ul style="list-style-type: none"> - Situação crítica/Sistema Caiu - Componente de software crítico para o negócio está inoperante - Normalmente se aplica ao ambiente de produção - A interface crítica falhou | <ul style="list-style-type: none"> - Nenhum usuário de Gerenciamento de Problemas do Tivoli consegue registrar uma chamada - O servidor de correio do Lotus Notes caiu e está afetando todos os usuários. |
| Severidade 2 | Impacto Grave: Um componente de software está com seu uso gravemente restrito, causando um impacto significativo no negócio | <ul style="list-style-type: none"> - Todos os usuários de Gerenciamento de Problemas do Tivoli receberam um erro do gerenciador de banco de dados ao tentar visualizar os problemas abertos |
| Severidade 3 | Impacto Moderado: Um componente de software que não é crítico apresenta mau funcionamento, causando impacto moderado sobre o negócio | <ul style="list-style-type: none"> - Um cliente não consegue se conectar a um servidor |
| Severidade 4 | Impacto Mínimo: Um componente de software que não é crítico apresenta mau funcionamento, causando impacto mínimo, ou foi feita uma solicitação sem caráter técnico | <ul style="list-style-type: none"> - Documentação está incorreta - Foi solicitada documentação adicional |

*Objetivos de Resposta da Plataforma Distribuída
para Clientes com ofertas de serviços*

| Severidade | Impacto | Objetivo de Resposta |
|-------------------|---------------------------------------|--|
| 1 | Impacto crítico sobre o negócio | Dentro de duas horas |
| 2 | Impacto significativo sobre o negócio | Dentro de duas horas durante o horário comercial |
| 3 | Pouco Impacto sobre o negócio | Dentro de duas horas durante o horário comercial |
| 4 | Impacto mínimo sobre o negócio | Dentro de duas horas durante o horário comercial |

Criação de Sites

Qualquer movimentação de licenças entre Sites só poderá ser feita uma vez por ano pela **PRODESP** com 60 dias de antecedência da data de renovação anual mediante processo de transferência autorizado pelos Contatos Primários do Site Cedente e Receptor com anuência da IBM Brasil.



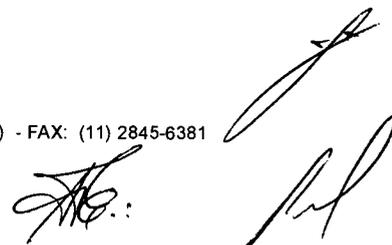
Para fins de Auditoria, a **PRODESP** deverá fornecer o relatório ILMT e uma comunicação oficial justificando a não renovação do S&S e, conseqüentemente, a regularidade na eventual transferência de licenças de um Site para outro Site.

A criação de sites está diretamente relacionada a um número distinto de CNPJ válido da **PRODESP**, limitando-se a criação de no máximo 25 sites distintos. Para criação acima de 25 sites, deverão, em caráter de exceção, ser submetidos para a anuência da **IBM**.

A **PRODESP** deverá comunicar a **IBM** com no máximo 60 dias de antecedência a necessidade de criação de um novo Site, informando o CNPJ ativo e demais informações para cadastro.

Todos os faturamentos deverão ocorrer no Código de Cliente da Sede d **PRODESP** em Taboão da Serra/SP ou por um outro que esta indicar.

É de responsabilidade da **PRODESP** manter os Sites atualizados com suas respectivas bases de licenciamento.



ANEXO IV

Termos e Condições para Testes de Produtos PPA

1. Do objeto

O presente Anexo estabelece as condições de fornecimento e de licença de uso de software, a título gratuito para o **PRODESP**, aqui designados Programas **IBM** Sob Licença (Programas), cuja titularidade dos direitos de comercialização pertence exclusivamente à **IBM**.

2. Das responsabilidades da IBM:

A **IBM** obriga-se a entregar o (s) Programas (s) ao **PRODESP** em bom estado de funcionamento, devidamente identificado (s) e numerado (s) no Anexo.

A **IBM** entregará o (s) Programas (s) no endereço do **PRODESP**, após a assinatura do presente instrumento.

A **IBM** obriga-se a fornecer serviços de Manutenção a (os) Programa (s), se disponíveis, a fim de manter o (s) Programa (s) em bom estado de funcionamento.

Tais serviços serão fornecidos livres de encargos, a não ser que o (s) Programa (s) seja (m) instalado (s) em uma localidade em que a **IBM** não tenha pessoal treinado para efetuar tais serviços no (s) Programa (s) ou ainda se a **IBM** determinar que o serviço em tal (is) Programa (s) seja (m) necessário (s) em virtude de mau uso, intervenções de pessoal **NÃO-IBM**, ou alterações do (s) Programa (s). Nos casos de cobranças de encargos ou valores referentes a tais serviços, estes deverão ser submetidos a aprovação prévia do **PRODESP**.

Se o Programa apresentar defeitos após a entrega, a **IBM** fica obrigada a substituí-lo sem qualquer ônus para o **PRODESP**, salvo nos casos de destruição ou danos ocasionados por culpa exclusiva pelo mau uso do **PRODESP**. Neste caso a **IBM** fica obrigada a substituí-lo mediante o pagamento pelo **PRODESP** dos respectivos encargos então vigentes.

3. Das responsabilidades do PRODESP:

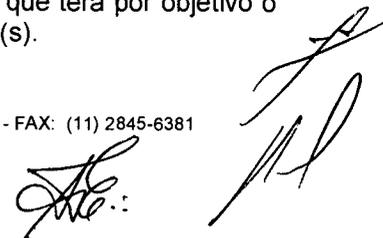
A **PRODESP** não poderá:

- 3.1. Usar, copiar, modificar, fundir ou transferir cópia (s) do (s) Programa (s), a não ser na forma prevista neste Contrato;
- 3.2. Traduzir, de qualquer forma, o (s) Programa (s) ou reverter sua montagem ou compilação, e;
- 3.3. Licenciar, emprestar, ceder ou de qualquer forma, comercializar o (s) Programa (s) ou qualquer cópia do (s) mesmo (s);
- 3.4. Remover do endereço estipulado entre as partes, sem expressa concordância da **IBM**, o (s) Programa (s) discriminado (s), os quais continuam de propriedade da **IBM**.

4. Da vigência

Durante o período em que o (s) Programa (s) estiver (em) em poder do **PRODESP**, este se obriga a operar e usar o (s) Programa (s) de acordo com as instruções da **IBM**, uso esse que terá por objetivo o apoio às atividades comerciais do **PRODESP** e teste de aptidão do (s) Programa (s).

15/60



O **PRODESP** não poderá ceder ou transferir quaisquer direitos ou obrigações assumidas virtude deste Contrato, sem o consentimento prévio e por escrito da **IBM**.

Após o término do prazo do licenciamento de uso do Programa, o **PRODESP** se obriga no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a:

- Remover o (s) Programa (s) do Sistema e devolvê-lo (s) à **IBM** juntamente com os materiais correlatos ou destruí-lo (s) integralmente. A inobservância de tal procedimento constituirá uso doloso e indevido de tais produtos, sujeitando o **PRODESP**, além das medidas judiciais cabíveis, inclusive de reintegração de posse, às perdas e danos efetivamente causados a **IBM** e a uma multa diária equivalente a 0,1% (zero ponto um por cento) do valor do Programa constante da Nota Fiscal de remessa.

A **IBM**, a seu critério, poderá realizar uma auditoria nas instalações do **PRODESP**, caso hajam indícios deste uso indevido.

5. Patentes e Direitos Autorais

Se um terceiro reivindicar que um Programa **IBM** Sob Licença infringe sua patente ou seus direitos autorais, a **IBM**, às suas expensas, defenderá o **PRODESP**, e pagará todas as custas judiciais, perdas e danos e honorários advocatícios que vierem a ser estabelecidos judicialmente ou que estejam incluídos em uma composição amigável aprovada pela **IBM**, desde que o **PRODESP**:

5.1. Notifique a **IBM**, por escrito, imediatamente após tomar conhecimento da demanda; e

5.2. Permita que a **IBM** assuma o controle da defesa e com ela coopere na defesa e em quaisquer negociações que visem um acordo.

Se a demanda já tiver sido iniciada, ou estiver prestes a ser iniciada, o **PRODESP** concorda que a **IBM** o auxilie a continuar utilizando o Programa **IBM** sob Licença, ou o modifique, ou o substitua por outro que seja, no mínimo, funcionalmente equivalente.

Caso a **IBM** entenda que nenhuma das alternativas é possível, o **PRODESP** concorda em devolver o Programa Sob Licença à **IBM** mediante solicitação por escrito desta.

Esta é a única obrigação da **IBM** perante o **PRODESP** no que se refere a qualquer reivindicação por infração de patentes e/ou de direitos autorais.

6. Limitação de Responsabilidade

Podem advir circunstâncias em que, por falha ou outro ato de responsabilidade da **IBM**, o **PRODESP** possa reclamar perdas e danos da **IBM**. Em qualquer desses casos, independentemente do fundamento que qualifica o **PRODESP** a reclamar danos da **IBM** (incluindo mas não se limitando a, inadimplemento contratual, negligência, declaração falsa ou outra reivindicação contratual ou de responsabilidade civil extracontratual), a responsabilidade da **IBM** se limita:

6.1. aos pagamentos mencionados na cláusula de Patentes e Direitos Autorais acima;

6.2. ao valor de qualquer outro dano direto, até o maior valor entre o equivalente em moeda nacional corrente a US\$ 100,000.00 (cem mil dólares norte-americanos) ou os encargos relativos ao Programa que constituem o objeto da reivindicação, devendo prevalecer o que for de maior valor.



7. Itens pelos quais a IBM não se responsabiliza

Ainda que tenha sido informado sobre tal(ais) possibilidade(s), sob nenhuma circunstância a **IBM**, seus sub-contratados ou terceiros que desenvolvam Programas para a **IBM** serão responsáveis por:

7.1. perda de, ou danos a dados do **PRODESP**;

7.2. danos indiretos; ou

7.3. lucros cessantes.

A limitação e a exclusão de responsabilidades acima observarão a legislação vigente.

8. Rescisão

Havendo inadimplemento, por qualquer das partes, dos Termos e Condições deste e dos demais Instrumentos relativos ao fornecimento e à Licença de uso de software gratuito por prazo determinado, o mesmo poderá ser imediatamente rescindido de pleno direito, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, por qualquer das partes, sem qualquer responsabilidade ou ônus para a mesma, a que título for, devendo o **PRODESP** remover o(s) Programa(s) do Sistema e devolvê-lo(s) à **IBM** juntamente com os materiais correlatos ou destruí-lo(s) integralmente.

O fornecimento e a licença do uso do(s) Programa(s) poderá ser dada por finda por qualquer das Partes, mediante aviso escrito à outra, com 30 (trinta) dias de antecedência.

9. Disposições Gerais

Fica reservado à **IBM** o direito de, a qualquer tempo, promover a inspeção do(s) Programa(s) emprestados desde que a referida inspeção não afete os sistemas (softwares de uso exclusivo do **PRODESP**, inclusive).

O(s) Programa(s) **PRODESP**(s) somente poder(á)ão ser utilizado(s) pelo **PRODESP** para os fins previstos neste Contrato.

A utilização do(s) Programa(s) para outros fins que não aqueles citados neste Contrato somente será facultada ao **PRODESP** mediante autorização escrita da **IBM**, nas condições que vierem a ser mutuamente acordadas.

A data de instalação de um(ns) Programa(s) será 10 (dez) dias após a data de remessa do(s) Programa(s) pela **IBM**.



ANEXO V

Contrato Internacional Passport Advantage (IPPA)

Sob este Contrato, o Cliente poderá solicitar Produtos Elegíveis ("PEs") da **IBM**. Detalhes referentes aos "PEs" são fornecidos em Anexos, Descrições de Serviço, Termos de Uso e Documentos de Transação, coletivamente DTs. Este Contrato e DTs aplicáveis constituem o acordo completo relativo às transações pelas quais o Cliente adquire os "PEs". A Empresa de Origem do Cliente (também identificada como o Local de Origem no Formulário de Inscrição do Passport Advantage) e a Empresa de Origem da **IBM** que aceita os pedidos da Empresa de Origem do Cliente concordam em coordenar a administração deste Contrato dentro de suas respectivas Empresas, o que inclui o conjunto de pessoas jurídicas que, em mais de 50%, possuem, pertencem a, ou estejam sob uma propriedade comum com a Empresa de Origem. A Empresa de Origem do Cliente é responsável pela conformidade com os termos de todos os locais do Cliente que tiverem recebido um Número do Local do Passport Advantage (Local) sob este Contrato. Em caso de conflito, o DT prevalecerá sobre os termos deste Contrato.

1. Geral

1.1 Aceitação dos Termos

A Empresa de Origem do Cliente e, portanto, cada uma de suas Empresas participantes, aceitam esse Contrato ao submeter um Formulário de Inscrição do Passport Advantage Internacional para a **IBM** ou para um revendedor escolhido pelo Cliente. Este Contrato entrará em vigor na data em que a **IBM** aceitar o pedido inicial sob este Contrato ("Data de Vigência") e continuará em vigor até que a Empresa de Origem do Cliente ou a Empresa de Origem da **IBM** vier a rescindir este Contrato.

Um "PE" está sujeito a este Contrato quando a **IBM** aceita o pedido do Cliente ao i) enviar uma fatura ou um Certificado e Titularidade (PoE), incluindo o nível de uso autorizado, ii) disponibilizar o Programa ou **IBM** SaaS, iii) enviar o Dispositivo ou iv) fornecer suporte, serviço ou solução.

1.2 Alterações dos Termos Contratuais

Como este Contrato pode se aplicar a muitos pedidos futuros, a **IBM** reserva o direito de modificá-lo, fornecendo ao Cliente uma notificação por escrito com pelo menos três meses de antecedência. As mudanças não são retroativas; e se aplicam a partir da data de vigência de tais alterações somente aos novos pedidos e renovações. O Cliente aceita as mudanças ao fazer novos pedidos após a data de vigência de tais alterações ou ao permitir transações de renovação após o recebimento da notificação de mudança. Salvo disposto em contrário no presente Contrato, todas as mudanças deverão ser efetuadas por escrito e assinadas por ambas as partes.

1.3 Pagamento e Tributos

O Cliente concorda em pagar todos os encargos aplicáveis especificados pela **IBM**, encargos de uso de autorizações em excesso, quaisquer tributos, impostos, taxas ou contribuições, alfandegários ou não, exigidos por autoridade competente resultante das aquisições feitas pelo Cliente sob este Contrato, e quaisquer encargos moratórios. Os valores passam a ser devidos a partir do recebimento da fatura, e deverão ser pagos em até 30 dias a contar da data de emissão da fatura em uma conta especificada pela **IBM**. Os serviços e encargos únicos devem ser usados dentro do período aplicável. A **IBM** não concede crédito ou reembolsos referentes a nenhum pagamento à vista, a encargos únicos ou outros encargos já devidos ou pagos.



O Cliente concorda em, onde exigido por lei: i) pagar o imposto retido na fonte diretamente à entidade governamental; ii) fornecer um comprovante evidenciando o pagamento do imposto para a **IBM**; iii) pagar à **IBM** somente o rendimento líquido após o imposto; e iv) cooperar totalmente com a **IBM** a fim de buscar isenção ou redução de tais impostos e concluir e arquivar prontamente todos os documentos relevantes.

1.4 Parceiros de Negócios IBM e Revendedores

Os Parceiros de Negócios **IBM** e revendedores são organizações independentes da **IBM** e determinam de forma unilateral seus preços e termos. A **IBM** não é responsável pelas ações, omissões, declarações ou ofertas dessas organizações.

1.5 Responsabilidade e Indenização

A responsabilidade total da **IBM** pela soma de todas as demandas relacionadas a este Contrato não excederá o valor de qualquer dano direto comprovadamente incorrido pelo Cliente até os valores pagos pelo produto ou serviço objeto da demanda, independentemente da base dessa reivindicação. Na hipótese de encargos contínuos serão considerados os valores relativos aos últimos 12 (doze) meses. Esse limite se aplica coletivamente à **IBM**, suas subsidiárias, contratados e fornecedores. A **IBM** não se responsabiliza por quaisquer danos especiais, emergentes, incidentais, punitivos, indiretos ou por quaisquer danos econômicos consequentes, incluindo lucros cessantes, ou por outras perdas comerciais ou de receitas, ou por danos à imagem ou reputação, ou economias antecipadas ainda por ganhos econômicos esperados ou não concretizados.

Os seguintes valores, se uma parte for legalmente responsável por eles, não estão sujeitos ao limite acima: i) pagamentos a terceiros conforme o parágrafo abaixo; ii) danos por lesão corporal (incluindo morte); iii) danos a bens móveis e imóveis e iv) danos que não podem ser limitados de lei aplicável.

Se um terceiro ajuizar uma demanda em face do Cliente alegando que um Produto **IBM** adquirido sob este Contrato infringe uma patente ou direito autoral deste terceiro, a **IBM**, às suas contas, defenderá o Cliente contra aquela demanda e pagará os montantes que vierem a ser estabelecidos judicialmente contra o Cliente ou que sejam incluídos em um acordo prévio aprovado pela **IBM**, desde que o Cliente prontamente (i) notifique a **IBM** por escrito após tomar conhecimento da demanda, (ii) forneça as informações solicitadas pela **IBM** e (iii) permita que a **IBM** assuma controle da defesa e razoavelmente coopere na defesa e nas negociações que visem um acordo, incluindo esforços de mitigação.

A **IBM** não se responsabiliza, total ou parcialmente, por demandas referentes a Produtos não **IBM**, itens não fornecidos pela **IBM** ou por qualquer violação da lei ou de direitos de terceiro causados pelo conteúdo, materiais, projetos, e especificações do Cliente ou ao uso de uma versão ou release não atualizada de um Produto **IBM**, considerando que tal demanda poderia ter sido evitada com o uso de uma versão ou release atual. Cada Programa não **IBM** é regido pelos termos do contrato de licença de usuário final do terceiro que acompanha tal programa. A **IBM** não é parte do acordo de licença de usuário final de terceiros e não assume qualquer obrigação sob o mesmo.

1.6 Princípios Gerais

As partes não deverão divulgar informações confidenciais sem um acordo de confidencialidade assinado separadamente. Se informações confidenciais forem trocadas, o contrato de confidencialidade aplicável será incorporado e estará sujeito a este Contrato.

A **IBM** é uma empresa contratada independente, e não um agente, joint venture, parceiro ou fiduciário do Cliente e não tem responsabilidade de cumprir nenhuma obrigação regulamentar, comercial ou operacional do Cliente. Cada parte deverá designar sua própria equipe e contratados, bem como a direção, controle e remuneração.



ACORDO PRO.00.7085

O Cliente é responsável por obter todas as permissões necessárias para usar, fornecer, armazenar e processar conteúdo de quaisquer serviços, manutenção ou suporte e conceder à **IBM** permissão para tais procedimentos. Algum conteúdo do Cliente poderá estar sujeito à regulamentação governamental ou poderá requerer medidas de segurança além do que estiver especificado pela **IBM** para uma oferta. O Cliente não introduzirá ou fornecerá tal conteúdo, a menos que a **IBM** tenha primeiro acordado por escrito em implementar medidas de segurança necessárias adicionais.

O Cliente é responsável por pagar os encargos de comunicação referentes ao acesso ao SaaS, Serviços de Dispositivo, Subscrição e Suporte de Software **IBM** e Suporte Selecionado, a menos que a **IBM** especifique o contrário por escrito.

A **IBM** e seus subcontratados podem processar as informações de contato comercial do Cliente, de seus funcionários e contratados no mundo todo para o relacionamento de negócio entre as partes, o Cliente obteve o total consentimento para tais finalidades. A **IBM** cumprirá os pedidos para acessar, atualizar ou excluir tais informações de contato. A **IBM** poderá usar equipes e recursos em locais espalhados no mundo inteiro e fornecedores de terceiro para apoiar a entrega de produtos e serviços.

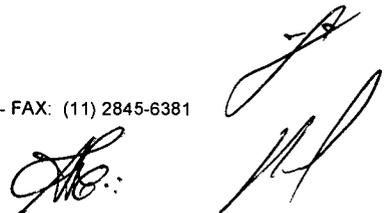
Nenhuma das partes poderá ceder este Contrato, total ou parcialmente, sem o prévio consentimento, por escrito, da outra. Os "PEs" deverão ser usados somente dentro da Empresa do Cliente e não poderão ser cedidos, revendidos, alugados, arrendados ou transferidos para terceiros. Qualquer tentativa para isso é nula. O financiamento na modalidade "Lease-back" é permitido para Dispositivos. A cessão dos direitos de crédito decorrentes da venda da parte dos negócios da **IBM** que inclua o produto ou serviço não exige o consentimento do Cliente.

Todas as comunicações e notificações sob este Contrato devem ser apresentadas por escrito e enviadas para o endereço abaixo, a menos que uma parte especifique por escrito um endereço diferente. As partes concordam em usar meios eletrônicos e fac-símile para transmitir comunicados por escrito assinados. Qualquer reprodução deste Contrato feita por meios confiáveis é considerada um documento original. Esse Contrato substitui integralmente qualquer curso de negociação, comunicação, discussão ou declaração prévia verbal ou escrita entre as partes.

Este Contrato ou qualquer transação realizada sob o mesmo não criará quaisquer ações judiciais e reivindicações para qualquer terceiro. Nenhuma parte pleiteará uma ação judicial decorrente ou relacionada a este Contrato mais de dois anos após surgimento da causa da ação. Nenhuma das partes é responsável pela falha de cumprir com suas obrigações não monetárias devido a causas além de seu controle. Cada uma das partes concederá a outra oportunidade razoável para cumprir com suas obrigações antes de reclamar que a outra parte não cumpriu com suas obrigações. Quando for necessário haver aprovação, aceitação, consentimento, acesso, cooperação ou ação similar de uma das partes, tal ação não será adiada ou negada sem motivo razoável.

1.7 Legislação Aplicável e Escopo Geográfico

Cada parte é responsável por cumprir as: i) leis e regulamentos aplicáveis aos seus negócios e conteúdo e ii) leis e regulamentos aplicáveis à importação, exportação e às sanções econômicas, incluindo leis e regulamentos dos Estados Unidos que proíbem ou restringem a exportação, re-exportação ou transferência de produtos, tecnologia, serviços ou dados, direta ou indiretamente, para e de determinados países, usos finais ou usuários finais. O Cliente é responsável pelo uso de produtos **IBM** e não **IBM**.



Ambas as partes concordam com a aplicação das leis do Brasil, para governar a transação ou o fornecimento de Serviços ou a cessão de uso de licença dos Programas **IBM** e suas funcionalidades, com acesso remoto via internet, sujeitos a este Contrato, sem que haja conflito de princípios legais". Os direitos e obrigações de cada parte são válidos apenas no país onde a transação é realizada ou, se a **IBM** concordar, no país onde o produto for colocado em uso produtivo, exceto pelo fato de que todas as licenças são válidas conforme tenham sido especificamente concedidas. Se qualquer provisão for inválida ou inexecutável, as demais provisões permanecerão em plenos vigor e efeito. Nada neste Contrato afeta os direitos estabelecidos por lei de consumidores que não podem ser renunciados ou limitados por Contrato. A Convenção das Nações Unidas sobre Contratos de Compra e Venda Internacional de Mercadorias não se aplica às transações sob este Contrato.

1.8 Rescisão do Contrato

Após o término de suas obrigações sob este Contrato, a Empresa de Origem do Cliente poderá rescindir este Contrato sem justa causa mediante notificação com antecedência um mês para a Empresa de Origem da **IBM**, e a Empresa de Origem **IBM** poderá rescindir este Contrato mediante notificação com antecedência de três meses para a Empresa de Origem do Cliente.

Se o Cliente adquiriu ou renovou a Subscrição e o Suporte de Software **IBM**, Suporte Selecionado, **IBM** SaaS, ou se o Cliente adquiriu ou renovou uma licença de Programa antes da notificação de rescisão, a **IBM** poderá continuar fornecendo tais serviços ou permitir que o Cliente use o Programa pelo restante do(s) prazo(s) atual(is) ou fornecer ao Cliente em reembolso proporcional.

Considera-se que a Empresa de Origem do Cliente tenha rescindido este Contrato se nem ela nem qualquer uma das Empresas participantes tiver feito pedidos de "PEs" por 24 meses consecutivos, nem tenha Subscrição e Suporte de Software ou Suporte Selecionado em vigor, nem tenha pedidos pendentes para "PEs".

Qualquer uma das partes pode rescindir este Contrato se a outra deixar de cumprir qualquer de seus termos, desde que a parte inadimplente seja notificada por escrito e lhe seja dado um tempo razoável para sanar a falha.

O Cliente concorda em descontinuar prontamente o uso e destruir cópias do Cliente de um Programa após rescisão de uma concessão de licença.

Todos os termos que por sua natureza se estendam além do término do Contrato, permanecerão em vigor até que sejam cumpridos, e serão aplicados aos respectivos sucessores e cessionários.

1.9 Produtos Elegíveis

A **IBM** determina os "PEs" e atribui a cada "PE" uma quantidade de pontos. A **IBM** pode incluir ou retirar "PEs" de comercialização (incluindo Categorias de Produtos CEO), alterar a quantidade de pontos de Passport Advantage ("PA") ou incluir ou retirar de comercialização uma métrica de licença para "PE" a qualquer momento. Os "PEs" não podem ser usados para fornecer serviços de hospedagem ou outros serviços comerciais de tecnologia da informação para terceiros.

Para um "PE", a **IBM** pode retirar de comercialização uma Licença de Prazo Fixo, a Subscrição e Suporte de Software **IBM**, Suporte Selecionado, Licenciamento Mensal (ML) em sua totalidade ou um SaaS ou um Serviço de Dispositivo em sua totalidade (coletivamente denominado "Opções") mediante notificação com antecedência de 12 meses para todos os Clientes atuais por meio de anúncio publicado, carta ou email.



ACORDO PRO.00.7085

Se a **IBM** retirar uma Opção de comercialização, o Cliente entende que, a partir da data efetiva dessa retirada, o Cliente não poderá aumentar seu nível de uso além das autorizações já adquiridas sem consentimento por escrito para a **IBM**, nem renovar ou comprar essa Opção. E se o Cliente renovou a Opção antes da notificação de retirada, o Cliente poderá (a) continuar usando ou recebendo essa Opção até o final do prazo então vigente ou (b) obter um reembolso proporcional ao período.

1.10 Renovação

O prazo de uma Licença de Prazo Fixo, Licença de Token, Subscrição e Suporte de Software **IBM**, Suporte Selecionado ou Serviços de Dispositivo é renovado automaticamente mediante encargos então vigentes, a menos que o Cliente forneça um aviso de rescisão por escrito antes da expiração do prazo.

A **IBM** pode estabelecer encargos proporcionais da Subscrição e Suporte de Software **IBM**, de Suporte Selecionado, de Licenças de Prazo Fixo de seis meses ou mais, e de Serviços de Dispositivos de acordo com o Aniversário de PA do Cliente.

Para restabelecer qualquer cobertura de Subscrição e Suporte de Software, de Suporte Selecionado, de Licença de Prazo Fixo ou Serviços de Dispositivo, o Cliente não poderá renovar e deverá adquirir um Restabelecimento de Subscrição e Suporte de Software, Restabelecimento de Suporte Selecionado, Restabelecimento de Serviços de Dispositivo ou uma nova Licença de Preço Fixo inicial.

Para um ML, o Cliente seleciona uma opção de renovação no momento do pedido.

1.11 Preço Sugerido de Relacionamento por Volume (RSVP) e Preço Sugerido por Volume (SVP)

Um nível de RSVP é determinado pela soma de pontos de todos os "PEs" solicitados durante o Prazo do Cliente (descrito abaixo). A quantidade de pontos do pedido inicial de "PEs" do Cliente determina o nível de RSVP inicial do Cliente. O Cliente pode obter um nível de RSVP maior ao fazer pedidos de "PEs" adicionais. O maior o nível de RSVP será aplicado aos pedidos feitos posteriormente, ao maior nível de RSVP obtido. Um nível de SVP também será calculado para cada pedido com base na quantidade de pontos desse pedido. Se o nível de SVP de um determinado pedido for maior que o nível de RSVP atual do Cliente, o nível de SVP será aplicado a esse pedido.

O Prazo inicial começa com o primeiro pedido do Cliente após a inscrição e continua até o último dia do 12º mês a partir de tal data (ou seja, o prazo do PA inicial inclui 12 meses completos, mais o restante do primeiro mês, se o pedido não foi feito no primeiro dia de um determinado mês). No primeiro dia do mês após o término do Prazo anterior (o Aniversário), o próximo Prazo de 12 meses inicia. Para cada Prazo após o Prazo inicial, o nível de RSVP do Cliente é redefinido no Aniversário com base nos "PEs" adquiridos por todos os Locais do Cliente participantes durante o Prazo anterior. O Nível de RSVP para um novo Prazo não cairá mais de um nível abaixo do nível RSVP do Cliente no término do Prazo anterior.

Tabela de Nível do RSVP/SVP:

| Nível do RSVP/SVP | BL | D | E | F | G | H |
|-------------------|------|-----|-------|-------|-------|--------|
| Pontos | <500 | 500 | 1.000 | 2.500 | 5.000 | 10.000 |



1.12 Verificação de Conformidade

O Cliente i) manterá e fornecerá, quando solicitado, registros e impressões de ferramentas de sistema, bem como acesso às instalações do Cliente, conforme razoavelmente necessário para a **IBM** e seu auditor independente a fim de verificar a conformidade do Cliente com este Contrato, incluindo Código de Máquina e licenças e métricas do Programa, como uso de subcapacidade, e ii) solicitar prontamente quaisquer autorizações necessárias e pagar encargos adicionais aos preços então vigentes estipulados pela **IBM** (incluindo usos em excesso das autorizações ou titularidades do Cliente e Subscrição e Suporte **IBM** e Suporte Selecionado associados), e outras obrigações determinadas como resultado de tal verificação. Essas obrigações de verificação de conformidade permanecem em vigor durante a vigência deste Contrato e durante dois anos após o seu término. O Cliente é responsável por reter registros adequados. Se os registros do Cliente forem inadequados para determinar os encargos da Subscrição e Suporte **IBM** ou do Suporte Selecionado, os encargos da **IBM** referentes ao uso excessivo incluirão dois anos de manutenção associada, mais a Subscrição e Suporte **IBM** ou Suporte Selecionado.

1.13 Programas em um Ambiente de Virtualização (Termos de Licenciamento por Subcapacidade)

PEs que atendem o sistema operacional, tecnologia de processador e requisitos de ambiente de virtualização para uso de subcapacidade podem ser licenciados em unidades de valor do processador (PVUs) sob os termos de Licenciamento de Subcapacidade (um Produto de Subcapacidade Elegível), disponível em <http://www01.ibm.com/software/passportadvantage/subcaplicensing.html>. As implementações dos produtos que não puderem atender aos requisitos de Licenciamento por Subcapacidade deverão ser licenciados usando os termos da Capacidade Total.

As licenças baseadas em PVU para Produtos de Subcapacidade Elegíveis devem ser adquiridas para a quantidade total de PVUs associadas à capacidade de virtualização disponível no Produto de Subcapacidade Elegível medida em <https://www-112.ibm.com/software/howtobuy/passportadvantage/valueunitcalculator/vucalc.wss>.

Antes de aumentar a capacidade de virtualização do Produto de Subcapacidade Elegível, o Cliente primeiro deverá adquirir licenças suficientes, incluindo a Subscrição e Suporte de Software **IBM**, se aplicável, para cobrir esse aumento.

Responsabilidades de Relatório do Cliente

Para uso de Subcapacidade de "PEs", o Cliente concorda em instalar e configurar a versão mais atual do software de medição de licença da **IBM** (ILMT) em até 90 dias após a primeira implementação do Cliente de Produtos de Subcapacidade Elegíveis baseados em Subcapacidade, a fim de instalar prontamente quaisquer atualizações no ILMT que forem disponibilizadas e coletar dados de implementação para cada "PE". As exceções a esse requisito são i) quando o ILMT ainda não fornece suporte para o Produto de Subcapacidade Elegível, ii) se a Empresa do Cliente possuir menos de 1.000 funcionários e contratados, o Cliente não é considerado um Provedor de Serviços (uma entidade que fornece serviços de tecnologia da informação para clientes usuários finais, seja diretamente ou por meio de um revendedor), e o Cliente não contratou um Provedor de Serviços para gerenciar o ambiente do Cliente no qual os "PEs" são implementados, iii) se a capacidade física total dos servidores da Empresa do Cliente medida de acordo com a capacidade total, porém licenciados sob os termos de Subcapacidade, for menor que 1.000 PVUs, ou iv) quando os servidores do Cliente forem licenciados para capacidade total.

Para todas as instâncias onde o ILMT não é usado, e para todas as licenças não baseadas em PVU, o Cliente deverá gerenciar e rastrear manualmente as licenças do Cliente, conforme descrito na seção Verificação de Conformidade acima.



Para todas as licenças "PEs" baseadas em PVU, os relatórios deverão conter as informações do exemplo de Relatório de Auditoria disponível em <http://www.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/subcaplicensing.html>. Os relatórios deverão ser preparados pelo menos uma vez por trimestre. A falha em gerar Relatórios ou fornecer Relatórios à **IBM** causará a cobrança de encargos para a capacidade total de acordo com a quantidade total de núcleos de processadores físicos ativados e disponíveis para uso no servidor.

O Cliente designará uma pessoa na organização do Cliente com autoridade para gerenciar e resolver prontamente questões sobre os Relatórios de Auditoria ou inconsistências entre o conteúdo do relatório, autorização de licença ou configuração de ILMT, e enviará prontamente um pedido para a **IBM** ou um revendedor **IBM** do Cliente se os relatórios refletirem o uso do "PE" acima do nível autorizado do Cliente. Os encargos relativos às coberturas de Subscrição e Suporte do Software **IBM** e o Suporte Selecionado incidirão a partir da data em que o Cliente excedeu o nível autorizado do Cliente..

2. Garantias

A menos que a **IBM** especifique de outra maneira, as garantias a seguir aplicam-se somente no país de aquisição.

A garantia para um Programa **IBM** é indicada em seu contrato de licença.

A **IBM** garante que fornecerá Subscrição e Suporte de Software **IBM**, Suporte Selecionado e Serviços de Dispositivo utilizando o devido cuidado e conhecimento técnico.

A **IBM** garante que um Componente de Máquina de um Dispositivo usado em seu ambiente operacional especificado estará em conformidade com suas especificações oficiais publicadas. O período de garantia de um Componente de Máquina de um Dispositivo **IBM** é um período fixo que inicia na data de sua instalação (também chamado de "Data de Início da Garantia") especificado em um "DT". Se um Componente de Máquina não funcionar conforme garantido durante o período de garantia e a **IBM** não conseguir) fazer com que ele funcione conforme garantido ou ii) substituir por um componente com funcionalidade mínima equivalente, o Cliente poderá devolver o componente para a parte de quem adquiriu e ser reembolsado.

A garantia do **IBM** SaaS será indicada no seu "DT".

A **IBM** não garante uma operação ininterrupta ou livre de erros de um "PE", e também não garante que poderá corrigir todos os defeitos ou impedirá interrupções ou acesso não autorizado de terceiros a um "PE". Essas garantias são garantias as únicas garantias exclusivas da **IBM** e substituem todas as demais garantias, incluindo garantias implícitas ou condições de qualidade satisfatória, comercialização, não violação e adequação para um fim específico. As garantias da **IBM** não serão aplicadas em caso de mau uso, modificação, danos não causados pela **IBM**, falha ao seguir as instruções fornecidas pela **IBM**, ou se de outra forma disposto em um Anexo ou "DT". Produtos não **IBM** são vendidos sob esse Contrato no estado em que se encontram, sem garantias de nenhum tipo. Terceiros podem fornecer suas próprias garantias ao Cliente.

A **IBM** irá identificar "PEs" que a **IBM** não garante.

Salvo disposto em contrário em um Anexo ou "DT", a **IBM** fornece "PEs" não **IBM**, **SEM GARANTIAS OU CONDIÇÕES DE QUALQUER TIPO**. Terceiros fornecem e licenciam produtos e serviços diretamente para o Cliente sob seus próprios termos de licença ou contratos.



3. Programas de Subscrição e Suporte de Software IBM

Os Programas **IBM** adquiridos sob este Contrato estão sujeitos ao Acordo Internacional de Licenciamento de Programa da **IBM** ("IPLA"), incluindo seus documentos denominados "Informações sobre Licença" ou "LI".

Um Programa poderá incluir o seguinte, incluindo o original e todas as cópias totais ou parciais: 1) instruções e dados legíveis pela máquina, 2) componentes, 3) conteúdo audiovisual (como imagens, texto, gravações ou figuras), 4) materiais licenciados correlatos e 5) documentos ou chaves de uso de licença e documentação.

Com exceção de determinados Programas que a **IBM** designa como plataforma ou sistema operacional específico, o Cliente poderá usar e instalar Programas em qualquer idioma nacional disponível comercialmente para em qualquer plataforma ou sistema operacional disponível a partir da **IBM** de acordo com os níveis de autorização do Cliente.

3.1 Garantia de Reembolso

A "garantia de reembolso" do IPLA se aplica apenas na primeira vez em que o Cliente licencia o Programa **IBM** sob este Contrato ou qualquer outro contrato equivalente. Se um Programa **IBM** for licenciado por um Prazo Fixado sujeito a renovação ou para um Prazo de Compromisso inicial, o Cliente poderá receber um reembolso somente se o Cliente devolver o Programa e suaPoE em até 30 dias após o prazo inicial. A "garantia de reembolso" do IPLA não se aplica aos Dispositivos.

3.2 Conflito entre este Contrato e o IPLA

Caso haja algum conflito entre os termos deste Contrato, incluindo seus Anexos e "DTs", e os termos do IPLA, incluindo seus Lis, os termos deste Contrato prevalecerão. O IPLA e seus Lis estão disponíveis na Internet em <http://www.ibm.com/software/sla>.

3.3 Trade-ups IBM e Trade-ups Competitivos

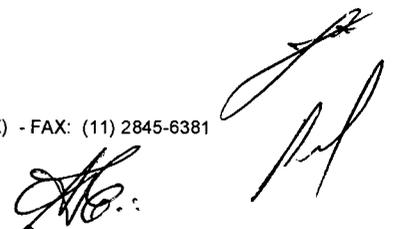
Licenças de determinados Programas que substituem Programas **IBM** ou Programas não **IBM** qualificados podem ser adquiridas sob encargos reduzidos. O Cliente concorda em encerrar o uso de Programas substituídos quando instalar os Programas substitutos.

3.4 Licenças Mensais

Programas de Licença Mensal (Programas ML) são Programas **IBM** fornecidos ao Cliente sob um encargo de licença mensal. As Licenças Mensais possuem um prazo que inicia na data em que o pedido do Cliente é aceito pela **IBM** e se estende durante o prazo para o qual o Cliente se compromete a efetuar os pagamentos à **IBM** (Prazo de Compromisso), conforme especificado no "DT".

3.5 Licenciamento por Prazo Fixo

As Licenças por Prazo Fixo possuem um prazo que inicia na data em que o pedido do Cliente é aceito pela **IBM**, ou no dia de calendário seguinte após o fim de um Prazo Fixo anterior ou na data de Aniversário. Uma Licença de Prazo Fixo é para um tempo fixo especificado pela **IBM** em um "DT".



3.6 Licenças de Token

Os "PEs" que são Produtos de Token Elegíveis ou "PTEs" são designados a um Valor de Token. Desde que o total de Tokens necessários para todos os "PTEs" usados simultaneamente não exceda o número de Tokens autorizados de acordo com a(s)PoE(s) do Cliente, o Cliente pode usar um ou mais Tokens para um único "PTE" ou para uma combinação de "PTEs".

Antes de exceder as autorizações de Token atuais ou de usar um Produto de Token Elegível não autorizado, o Cliente deverá adquirir Tokens e autorizações adicionais suficientes.

Os "PTEs" podem conter um dispositivo de desativação que evitará que eles sejam usados após o término do Prazo Fixo. O Cliente concorda em não violar esse dispositivo de desativação e tomar as devidas precauções para evitar perda de dados.

3.7 Categorias de Produto CEO

Coleções de "PEs" podem ser oferecidas pela **IBM** na modalidade "por usuário", sujeitas a uma quantidade mínima inicial de usuários (uma Categoria de Produto CEO). Para a primeira Categoria do Produto CEO de Cliente (primária), o Cliente deverá adquirir licenças para todos os usuários de sua Empresa que tiverem sido designados a uma máquina capaz de acessar qualquer Programa em uma Categoria de Produto CEO. Para cada Categoria de Produto CEO adicional (secundária), o Cliente deverá atender ao requisito mínimo de quantidade inicial do pedido aplicável.

Quaisquer instalações de quaisquer componentes de uma Categoria de Produto CEO somente podem ser feitas ou usadas por usuários para os quais foram obtidas licenças. Todos os programas do lado do cliente (usados em um dispositivo de usuário final para acessar um Programa em um servidor) devem ser adquiridos a partir da mesma Categoria de Produto CEO do Programa do servidor que eles acessam.

3.8 Subscrição e Suporte de Software IBM

A **IBM** fornece Subscrição e Suporte de Software **IBM** com cada Programa **IBM** licenciado sob o IPLA. A Subscrição e Suporte de Software **IBM** se inicia na data da aquisição do Programa **IBM** e termina no último dia do mês correspondente do ano seguinte, a menos que a data de aquisição seja o primeiro dia do mês, neste caso a cobertura termina no último dia do mês, 12 meses a partir da aquisição.

A Subscrição e Suporte de Software **IBM** inclui correções de defeito, restrições, contornos e quaisquer novas versões, releases ou atualizações que a **IBM** disponibiliza para o mercado em geral.

A **IBM** fornece ao Cliente assistência para i) questões de rotina e perguntas de instalação e de uso ("como fazer") de curta duração do Cliente, e ii) perguntas relacionadas ao código (juntos "Suporte"). Consulte o **IBM** Software Support Handbook para obter detalhes em <http://www.ibm.com/software/support>. O Suporte para uma versão ou release particular de um Programa **IBM** está disponível apenas até a **IBM** retirar o Suporte para essa versão ou release do Programa **IBM**. Quando o Suporte for retirado, o Cliente deverá fazer uma atualização para uma versão ou release suportado do Programa **IBM** para continuar a receber o Suporte. A política de "Ciclo de Vida de Suporte de Software" **IBM** está disponível em <http://www.ibm.com/software/info/supportlifecycle/>.

Se o Cliente decidir continuar com a Subscrição e Suporte de Software **IBM** de um Programa **IBM** em um Local do Cliente designado, o Cliente deverá manter a Subscrição e Suporte de Software **IBM** para todos os usos e instalações do Programa **IBM** nesse Local.

Se o Cliente solicitar a renovação do Suporte e Subscrição do Software **IBM** expirado para uma quantia menor de usos e instalações do Programa **IBM** do que a quantia expirada, o Cliente deverá fornecer um relatório que verifica o uso e instalação do Programa **IBM** atual e poderá precisar fornecer outras informações de verificação de conformidade.

O Cliente não deverá usufruir dos benefícios da Subscrição e Suporte de Software **IBM** relativos a Programas **IBM** para os quais o Cliente não tiver pago totalmente a Subscrição e Suporte de Software **IBM**. Caso isso ocorra, o Cliente deverá adquirir uma quantidade de restabelecimento de Subscrição e Suporte de Software **IBM** suficiente para cobrir todo o uso não autorizado aos preços então vigentes da **IBM**.

3.9 Suporte Selecionado

O Suporte Selecionado poderá estar disponível para (i) Programas não **IBM** ou para (ii) Programas licenciados sob o Contrato de Licença para Programas Não Garantidos da **IBM** (juntos "Programas Selecionados").

A seção sobre Subscrição e Suporte de Software **IBM** acima se aplica aos Programas Selecionados sob o Suporte Selecionado, salvo se 1) a **IBM** fornecer ao Cliente assistência para projetar e desenvolver aplicativos com base no nível de subscrição do Cliente; 2) a política de "Ciclo de Vida de Suporte de Software" **IBM** não se aplicar; e 3) nenhuma nova versão, release ou atualização for fornecida pela **IBM**.

A **IBM** não fornece licenças sob esse Contrato para Programas Selecionados.

4. Dispositivos

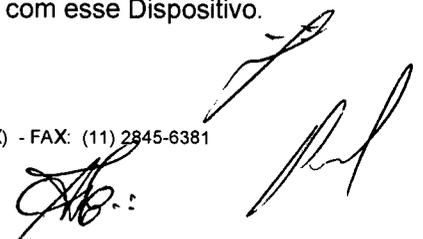
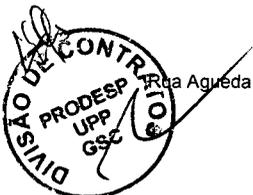
Um Dispositivo é um "PE" que pode ser qualquer combinação de Componentes de Programa, Componentes de Máquina ("CM") e quaisquer Componentes de Código de Máquina aplicáveis oferecidos juntos como uma única oferta e projetada para uma função específica. Salvo disposto o contrário, os termos que se aplicam a um Programa se aplicam ao Componente de um Programa de um Dispositivo. O Cliente não deverá usar um componente de um Dispositivo Independentemente do Dispositivo do qual ele fizer parte Cada Dispositivo é fabricado a partir de peças que podem ser novas ou usadas e, em alguns casos, um Dispositivo ou suas peças de reposição podem ter sido instalados previamente. Em qualquer caso, os termos de garantia da **IBM** se aplicam.

Para cada Dispositivo, a **IBM** assume o risco de perda ou dano até o momento em que esse dispositivo é entregue à transportadora designada pela **IBM** para ser enviado ao Cliente ou ao local designado pelo Cliente. A partir disto, o Cliente assumirá o risco. Cada Dispositivo será objeto de seguro, contratado e pago pela **IBM** para o Cliente, com cobertura até que esse dispositivo seja entregue ao Cliente ou no local por ele designado. Em qualquer caso de perda ou dano, o Cliente deverá i) notificar a **IBM**, por escrito, sobre a perda ou dano no prazo de 10 (dez) dias úteis contados da entrega e ii) seguir o procedimento da reclamação.

Quando o Cliente adquire um Dispositivo diretamente da **IBM**, a **IBM** a propriedade de um "CM" para o Cliente ou, se aplicável, ao arrendador do Cliente, após o pagamento de todos os valores devidos, com exceção nos Estados Unidos onde a propriedade é transferida na remessa. Para um upgrade adquirido para um Dispositivo, a **IBM** reserva o direito de transferir a propriedade da "CM" depois que a **IBM** receber o pagamento de todos os valores devidos e receba todas as peças removidas que, a partir de então, se tornam propriedade da **IBM**.

Se a **IBM** for responsável pela instalação, o Cliente permitirá instalação em até 30 (trinta) dias calendário corridos, contados da remessa ou encargos adicionais poderão incidir. O Cliente instalará imediatamente ou permitirá que a **IBM** instale as mudanças de engenharia obrigatórias. O Cliente instala um Dispositivo configurado pelo Cliente de acordo com as instruções fornecidas com esse Dispositivo.

27/60



Um Componente de Código de Máquina pode ser instruções de computador, correções, reposições e materiais relativos, como dados e senhas relacionados ao, fornecidos, usados com ou gerados pelo "CM", que permitem a operação dos processadores, dispositivos de armazenamento ou outra funcionalidade do "CM" conforme disposto nas suas Especificações. Ao aceitar este Contrato, o Cliente também aceita os contratos de licença de Código de Máquina da **IBM** fornecidos com o Dispositivo. Um Componente de Código de Máquina é licenciado para uso somente para permitir que um Componente de Máquina funcione de acordo com suas Especificações e somente para a capacidade e finalidade para as quais o Cliente adquiriu autorização por escrito da **IBM**. O Componente de Código de Máquina é protegido por direitos autorais, e é licenciado (não vendido).

4.1 Serviços de Dispositivo da IBM

A **IBM** fornece os Serviços de Dispositivo para Dispositivos como uma oferta única de manutenção de Máquina e Software e Suporte **IBM**, conforme descrito adicionalmente no Appliance Support Handbook em <http://www.ibm.com/software/appliance/support>.

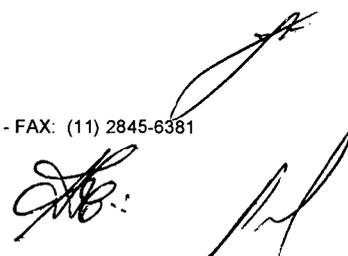
Um ano de Serviços de Dispositivo, a partir da Data de Início da Garantia especificada em um "DT", é incluído na compra de um Dispositivo. A partir de então, os termos de renovação automática se aplicam. Todas as renovações dos Serviços de Dispositivo serão oferecidas no mesmo nível de serviço, se disponível, ao qual o Cliente foi autorizado durante esse primeiro ano. As peças removidas ou trocadas devido a um upgrade, serviço de garantia ou manutenção são de propriedade da **IBM** e devem ser devolvidas para a **IBM** no prazo de 30 dias. Uma substituição assume o status de garantia ou de manutenção da peça reposta. Quando o Cliente devolve um Dispositivo para a **IBM**, o Cliente deverá remover todos os recursos não suportados sob os Serviços de Dispositivo, apagar todos os dados com segurança e assegurar que esteja isento de restrições legais que impediriam sua devolução.

Os Serviços de Dispositivo cobrem Dispositivos não danificados e corretamente mantidos e instalados conforme autorizado pela **IBM** com rótulos de identificação intactos. Os serviços não cobrem alterações, acessórios, itens de suprimento, consumíveis (como baterias), partes estruturais (como gabinetes e coberturas) ou falhas causadas por um produto pelo qual a **IBM** não é responsável.

5. IBM SaaS

O **IBM** Software as a Service (**IBM** SaaS) é uma oferta de PE que a **IBM** fornece para o Cliente remotamente pela Internet fornecendo acesso (i) à funcionalidade dos Programas, (ii) à infraestrutura e (iii) ao suporte técnico. O **IBM** SaaS não é um Programa, mas pode requerer que o Cliente faça download de software de ativação permitindo o uso de tal Programa.

O Cliente reconhece que a International Business Machines Corporation e suas subsidiárias não controlam a transferência de dados por meio da infraestrutura de telecomunicações, inclusive a Internet. A **IBM** somente fornecerá acesso e uso do conteúdo proprietário do Cliente para funcionários e contratados da **IBM** conforme necessário para o fornecimento do **IBM** SaaS. A **IBM** não divulgará o conteúdo proprietário do Cliente e devolverá ou destruirá tal conteúdo no momento do término ou cancelamento do **IBM** SaaS. A **IBM** fornecerá ao Cliente aviso de qualquer acesso de terceiro desautorizado ao conteúdo do Cliente que a **IBM** reconhecer e empregará esforços razoáveis para corrigir vulnerabilidades de segurança identificadas.



ACORDO PRO.00.7085

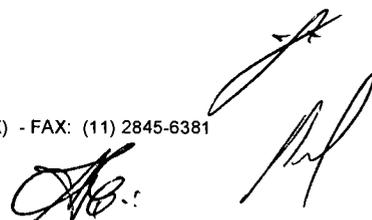
O Cliente pode acessar e usar o **IBM SaaS** somente de acordo com as autorizações adquiridas pelo Cliente. O Cliente é responsável pelo uso do **IBM SaaS** por qualquer parte que acessar o **IBM SaaS** com as credenciais de conta do Cliente. Um **IBM SaaS** não poderá ser usado para conteúdo ou atividade ilegal, obsceno, ofensivo ou fraudulento, em qualquer jurisdição de qualquer usuário, como advogar ou causar danos, interferir ou violar a integridade ou a segurança de uma rede ou sistema, burlar filtros, enviar mensagens não solicitadas, abusivas ou fraudulentas, vírus ou código prejudicial ou violar os direitos de terceiros. Em caso de reclamação ou notificação de violação, o uso poderá ser suspenso até que o fato seja resolvido e poderá ser encerrado se não for resolvido prontamente. Salvo expressamente disposto em um "DT", o Cliente não está autorizado a usar o **IBM SaaS** para fornecer serviços de hospedagem ou de tempo compartilhado para nenhum terceiro.

Os termos de uma oferta **IBM SaaS** específica são fornecidos em seu "DT" e podem incluir, sem limitação, definições, descrição de subscrição e serviços, métricas de encargos, renovação e restrições. Os "DTs" podem ser visualizados em <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas/>.

Um Período de Subscrição do **IBM SaaS** inicia na data que a **IBM** notifica o Cliente de que o Cliente já possui acesso e termina no último dia do mês especificado no "DT".

Durante o Período de Subscrição do **IBM SaaS**, o Cliente poderá aumentar o nível de subscrição do Cliente de um **IBM SaaS**, mas poderá diminuir seu nível de subscrição somente no término de tal Período de Subscrição no momento da renovação.

Durante o Período de Subscrição do **IBM SaaS**, a **IBM** fornece assistência, conforme especificado no "DT", para perguntas orientadas a tarefa e específicas da oferta que o Cliente faz referente ao **IBM SaaS**. O suporte técnico do **IBM SaaS** está disponível apenas para as versões atualmente suportadas do **IBM SaaS**, de sistemas operacionais do Cliente, navegadores da Internet e software. O suporte técnico da **IBM** para SaaS está disponível em horário comercial normal (horário operacional publicado) do centro de suporte do **IBM SaaS**.



ANEXO VI

Acordo Internacional de Licenciamento de Programa (IPLA)

Parte 1 - Termos Gerais

AO FAZER O DOWNLOAD, INSTALAR, COPIAR, ACESSAR, CLICAR EM UM BOTÃO "ACEITAR" (OU "ACCEPT") OU UTILIZAR O PROGRAMA DE QUALQUER OUTRA FORMA, O LICENCIADO CONCORDA COM OS TERMOS DESTES CONTRATOS. SE UM TERCEIRO ACEITAR ESTES TERMOS EM NOME DO LICENCIADO, O TERCEIRO DECLARA E GARANTE QUE POSSUI PLENOS PODERES PARA VINCULAR O LICENCIADO A ESTES TERMOS. CASO O CLIENTE NÃO CONCORDE COM ESTES TERMOS.

- NÃO DEVERÁ FAZER DOWNLOAD, INSTALAR, COPIAR, ACESSAR, CLICAR EM UM BOTÃO "ACEITAR" (OU "ACCEPT"), OU UTILIZAR O PROGRAMA; E

- DEVERÁ DEVOLVER IMEDIATAMENTE A MÍDIA NÃO UTILIZADA, A DOCUMENTAÇÃO E A PROVA DE TITULARIDADE PARA A PARTE DA QUAL FORAM OBTIDOS PARA RECEBER UM REEMBOLSO DO VALOR PAGO. SE O PROGRAMA FOI OBTIDO POR DOWNLOAD, O CLIENTE COMPROMETE-SE A DESTRUIR TODAS AS CÓPIAS DO PROGRAMA.

1. Definições

"Prova de Titularidade" ("PoE") - evidência do Uso Autorizado do Licenciado. A PoE também é a evidência da elegibilidade do Licenciado para garantia, futuras atualizações de preços, se houver, e possíveis oportunidades especiais ou promocionais. Se a **IBM** não fornecer uma PoE ao Licenciado, então a **IBM** pode aceitar como PoE o recibo de venda original pago ou outro registro de venda da parte (ou a **IBM** ou seu revendedor) da qual o Licenciado obteve o Programa, contanto que este especifique o nome do Programa e o Uso Autorizado obtido.

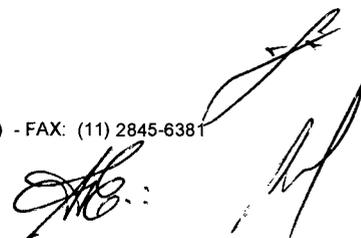
"**IBM**" - International Business Machines Corporation ou uma de suas subsidiárias.

"Informações sobre Licença" ("LI") - um documento que fornece informações e quaisquer termos adicionais específicos para um Programa. A LI do Programa está disponível no endereço www.ibm.com/software/sla. A LI também pode ser encontrada no diretório do Programa, através da utilização de um comando do sistema ou em um folheto incluído com o Programa.

"Programa" - os itens a seguir, incluindo o original e todas as cópias integrais ou parciais: 1) instruções e dados legíveis por máquinas; 2) componentes, arquivos e módulos; 3) conteúdo audiovisual (tais como imagens, textos, registros ou ilustrações) e 4) materiais licenciados relacionados (tais como chaves e documentação).

"Período de Garantia" - um (01) ano, a partir da data em que a licença foi concedida ao Licenciado original.

"Uso Autorizado" - o nível especificado no qual o Licenciado está autorizado a executar ou operar o Programa. Tal nível pode ser medido pelo número de usuários, por milhões de unidades de serviço ("MSUs"), por Unidades de Valor do Processador ("PVUs") ou por outro nível de uso especificado pela **IBM**.



2. Estrutura do Acordo

Este Acordo inclui a Parte 1 - Termos Gerais, a Parte 2 - Termos Exclusivos do País (se houver algum), a LI e a PoE, e constitui o acordo completo entre o Licenciado e a **IBM** relativo ao uso do Programa. Este Acordo substitui qualquer comunicação prévia oral ou escrita entre o Licenciado e a **IBM** relativa ao uso do Programa pelo Licenciado. Os termos da Parte 2 podem substituir ou modificar os termos da Parte 1. Em caso de qualquer conflito, a LI prevalece sobre ambas as Partes 1 e 2.

3. Concessão de Licença

O Programa é de propriedade da **IBM** ou de um fornecedor da **IBM**, é protegido por direitos autorais (copyright), e é licenciado e não vendido.

IBM concede ao Licenciado uma licença não-exclusiva para 1) o uso do Programa até o limite do Uso Autorizado especificado na PoE, 2) fazer e instalar cópias de acordo com o nível de Uso Autorizado e 3) fazer uma cópia de "backup", desde que:

- a) o Licenciado tenha obtido o Programa legalmente e cumpra com os termos deste Acordo;
- b) a cópia de "backup" não seja executada a menos que o Programa do qual foi feito o "backup" não possa ser executado;
- c) o Licenciado reproduza todos os avisos de direitos autorais (copyright) e outras indicações de propriedade em cada cópia total ou parcial do Programa;
- d) o Licenciado garanta que qualquer pessoa que use o Programa (por acesso local ou remoto) 1) o faça apenas em nome do Licenciado e 2) cumpra todos os termos deste Acordo;
- e) o Licenciado não 1) use, copie, modifique ou distribua o Programa, exceto conforme expressamente permitido neste Acordo; 2) faça engenharia reversa, compilação reversa, ou de outra forma traduza ou faça engenharia reversa do Programa, exceto conforme expressamente permitido pela lei sem a possibilidade de renúncia contratual; 3) use qualquer um dos componentes, arquivos, módulos, conteúdo audiovisual ou materiais licenciados correlatos do Programa separadamente de tal Programa; ou 4) sublicencie, alugue ou arrende o Programa; e
- f) caso o Licenciado obtiver este Programa como um Programa de Apoio, o Licenciado usa este Programa apenas para prestar suporte ao Programa Principal e sujeito a quaisquer limitações na licença para o Programa Principal, ou, caso o Licenciado obtiver este Programa como um Programa Principal, o Licenciado usa todos os Programas de Apoio apenas para suportar este Programa e sujeito a quaisquer limitações neste Acordo. Para os propósitos deste Item "f," um "Programa de Apoio" é um Programa que faz parte de outro Programa **IBM** ("Programa Principal") e é identificado como um Programa de Apoio na LI do Programa Principal. (Para obter uma licença separada para um Programa de Apoio sem estas restrições, o Licenciado deve entrar em contato com a parte da qual obteve o Programa de Apoio).

Esta licença é aplicável a cada cópia do Programa que o Licenciado fizer.

3.2 Trocas ("Trade-ups"), Atualizações, Correções e Patches

3.2.1 Trade-ups

Se o Programa for substituído por um Programa trade-up, a licença do Programa substituído será imediatamente rescindida.



3.2.2 Atualizações, Correções e Patches

Quando o Licenciado recebe uma atualização ("update"), correção ("fix") ou um pacote ("patch") para um Programa, o Licenciado aceita quaisquer termos adicionais ou diferentes que sejam aplicáveis a tal atualização, correção ou pacote que são especificados em sua LI. Se nenhum termo adicional ou diferente for fornecido, então a atualização, a correção ou o pacote estarão exclusivamente sujeitos a este Acordo. Se o Programa for substituído por uma atualização, o Licenciado concorda em interromper imediatamente o uso do Programa substituído.

3.3 Licença de Prazo Fixo

Se a **IBM** licenciar o Programa por um prazo fixo, a licença do Licenciado será rescindida ao final do prazo fixo, a menos que o Licenciado e a **IBM** concordem em renová-la.

3.4 Termo e Rescisão

Este Contrato permanece em vigor até a sua rescisão.

IBM pode rescindir a licença do Licenciado caso este não cumpra os termos deste Acordo.

Se a licença for rescindida por qualquer motivo por qualquer uma das partes, o Licenciado concorda em interromper imediatamente o uso e destruir todas as cópias do Programa. Quaisquer termos deste Acordo que por sua natureza se estendam além do término deste Acordo permanecem em vigor até que sejam cumpridos, sendo aplicáveis aos respectivos sucessores e cessionários de ambas as partes.

4. Encargos

Os encargos são baseados no Uso Autorizado obtido, que é especificado na PoE. A **IBM** não concede créditos ou reembolsos para encargos já devidos ou pagos, salvo se especificado de outra forma neste Acordo.

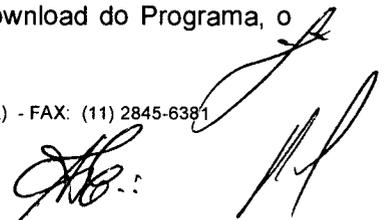
Se o Licenciado desejar aumentar seu Uso Autorizado, o Licenciado deverá notificar a **IBM** ou um revendedor **IBM** autorizado com antecedência e pagar quaisquer encargos aplicáveis.

5. Tributos

Se qualquer autoridade impuser ao Programa um tributo, imposto, taxa ou contribuição, excluindo os baseados na renda líquida da **IBM**, o Licenciado concorda em pagar tais valores, conforme especificado em uma fatura ou fornecer documentos de isenção. O Licenciado é responsável por quaisquer tributos sobre a propriedade pessoal de cada Programa a partir da data que o obter. Se qualquer autoridade impuser um tributo, imposto, taxa ou contribuição aduaneira para a importação, exportação, transferência, acesso ou uso do Programa fora do país no qual o Licenciado original recebeu a concessão da licença, o Licenciado concorda que é responsável por e pagará qualquer valor imposto.

6. Garantia de Reembolso

Se o Licenciado não estiver satisfeito com o Programa por qualquer motivo e for o Licenciado original, este pode rescindir a licença e obter um reembolso do valor pago pelo Programa, desde que o Licenciado devolva o Programa e a PoE para a parte da qual os obteve dentro de 30 (trinta) dias da data em que a PoE foi emitida. Se a licença for por um prazo fixo sujeito a renovação, neste caso o Licenciado poderá obter um reembolso apenas se o Programa e sua PoE forem devolvidos dentro dos primeiros 30 (trinta) dias do prazo inicial. Se o Licenciado tiver efetuado o download do Programa, o



Licenciado deverá entrar em contato com a parte da qual o adquiriu para obter instruções sobre como obter o reembolso.

7. Transferência do Programa

O Licenciado pode transferir o Programa e todos os seus direitos e obrigações da licença para um terceiro apenas se este terceiro concordar com os termos deste Contrato. Se a licença for rescindida por qualquer motivo por qualquer uma das partes, o Licenciado está proibido de transferir o Programa para um terceiro. O Licenciado não pode transferir uma porção 1) do Programa ou 2) o Uso Autorizado do Programa. Quando o Licenciado transferir o Programa, também deverá transferir uma cópia física deste Acordo, incluindo a LI e a PoE. Imediatamente após a transferência, a licença do Licenciado é rescindida.

8. Garantia e Exclusões

8.1 Garantia Limitada

IBM garante que o Programa, quando utilizado em seu ambiente de operação especificado, estará em conformidade com suas especificações. As especificações do Programa e as informações do ambiente de operação especificado podem ser encontradas na documentação que acompanha o Programa (tal como um arquivo "leia-me") ou outras informações publicadas pela **IBM** (tal como uma carta de anúncio). O Licenciado concorda que tal documentação e outro conteúdo do Programa podem ser fornecidos apenas no idioma inglês, a menos que exigido de outra forma pela lei local, sem a possibilidade de renúncia ou limitação contratual.

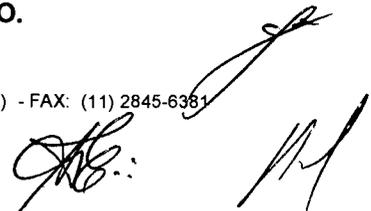
A garantia é aplicável somente à parte não-modificada do Programa. A **IBM** não garante a operação ininterrupta ou livre de erros do Programa, e também não garante que poderá corrigir todos os defeitos do Programa. O Licenciado é responsável pelos resultados obtidos do uso do Programa.

Durante o Período de Garantia, a **IBM** fornece ao Licenciado acesso aos bancos de dados da **IBM** contendo informações sobre defeitos conhecidos do Programa, correções de defeitos, restrições e medidas de contorno sem encargos adicionais. Consulte o documento "**IBM** Software Support Handbook" para obter informações adicionais no endereço www.ibm.com/software/support.

Se o Programa não funcionar conforme garantido durante o Período de Garantia e o problema não puder ser resolvido com a informação disponível nos bancos de dados da **IBM**, o Licenciado poderá devolver o Programa e sua PoE para a parte (seja a **IBM** ou seu revendedor) da qual os obteve e esta lhe reembolsará o valor pago pelo mesmo. Após retornar o Programa, a licença do Licenciado é rescindida. Se o Licenciado tiver efetuado o download do Programa, deverá entrar em contato com a parte da qual o adquiriu para receber instruções sobre como obter o reembolso.

8.2 Exclusões de Garantia

ESTAS GARANTIAS SÃO AS ÚNICAS GARANTIAS DO LICENCIADO E SUBSTITUEM TODAS AS DEMAIS GARANTIAS OU CONDIÇÕES, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, QUAISQUER GARANTIAS OU CONDIÇÕES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, QUALIDADE SATISFATÓRIA, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO FIM, TÍTULO OU DE NÃO-VIOLAÇÃO. ALGUNS PAÍSES OU JURISDIÇÕES NÃO PERMITEM A EXCLUSÃO DE GARANTIAS EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, PORTANTO, A EXCLUSÃO ACIMA PODE NÃO SE APLICAR AO LICENCIADO. NESTE CASO, TAIS GARANTIAS ESTÃO LIMITADAS À DURAÇÃO DO PERÍODO DE GARANTIA. NENHUMA GARANTIA É APLICÁVEL APÓS TAL PERÍODO. ALGUNS PAÍSES OU JURISDIÇÕES NÃO PERMITEM LIMITAÇÕES DO PRAZO DE UMA GARANTIA IMPLÍCITA, PORTANTO A LIMITAÇÃO ACIMA PODE NÃO SE APLICAR AO LICENCIADO.



ESTAS GARANTIAS CONCEDEM AO LICENCIADO DIREITOS ESPECÍFICOS. O LICENCIADO TAMBÉM PODE TER OUTROS DIREITOS QUE VARIAM DE PAÍS PARA PAÍS OU DE JURISDIÇÃO PARA JURISDIÇÃO.

AS GARANTIAS NESTA CLÁUSULA 8 (GARANTIA E EXCLUSÕES DE GARANTIA) SÃO FORNECIDAS EXCLUSIVAMENTE PELA IBM. ENTRETANTO, AS RENÚNCIAS DE RESPONSABILIDADE E EXCLUSÕES DE GARANTIA DESTE ITEM 8.2 (EXCLUSÕES DE GARANTIA), TAMBÉM SÃO APLICÁVEIS AOS FORNECEDORES DE CÓDIGOS DE TERCEIROS DA IBM. TAIS FORNECEDORES FORNECEM TAL CÓDIGO SEM GARANTIAS OU CONDIÇÕES DE QUALQUER TIPO. ESTE PARÁGRAFO NÃO ANULA AS OBRIGAÇÕES DE GARANTIA DA IBM SOB ESTE CONTRATO.

9. Dados e Bancos de Dados do Licenciado

Para auxiliar o Licenciado no isolamento da causa de um problema com o Programa, a **IBM** pode solicitar que o Licenciado 1) permita que a **IBM** acesse o sistema do Licenciado remotamente ou 2) envie informações ou dados do seu sistema para a **IBM**. Entretanto, a **IBM** não tem a obrigação de fornecer tal assistência, a menos que a **IBM** e o Licenciado estabeleçam um contrato por escrito separado sob o qual a **IBM** concorde em fornecer ao Licenciado tal tipo de suporte técnico, o que não constitui obrigação da **IBM** sob este Acordo. Neste caso, a **IBM** utilizará informações sobre erros e problemas para aprimorar seus produtos e serviços, além de auxiliar com o fornecimento de ofertas de suporte relacionadas. Para estes fins, a **IBM** pode utilizar entidades e subcontratados da **IBM** (incluindo um ou mais países que não aquele no qual o Licenciado está localizado) e o Licenciado autoriza a **IBM** a fazê-lo.

O Licenciado permanece responsável 1) por quaisquer dados e pelo conteúdo de qualquer banco de dados que disponibilize para a **IBM**, 2) pela seleção e implementação de procedimentos e controles relativos ao acesso, à segurança, à criptografia, ao uso e à transmissão de dados (incluindo quaisquer dados pessoalmente identificáveis) e 3) pelo "backup" e pela recuperação de qualquer banco de dados e quaisquer dados armazenados. O Licenciado não enviará ou fornecerá à **IBM** acesso a quaisquer informações pessoalmente identificáveis, seja no formato de dados ou em qualquer outro formato e será responsável pelas despesas razoáveis e outros valores que a **IBM** possa incorrer em relação a qualquer uma destas informações erroneamente fornecidas para a **IBM** ou pela perda ou divulgação de tais informações pela **IBM**, incluindo aqueles montantes decorrentes de qualquer reclamação de terceiros.

10. Limitação de Responsabilidade

A limitação e exclusão de responsabilidade descritas nesta Cláusula 7 (Limitação de Responsabilidade) aplicam-se até o alcance em que não sejam proibidas pela lei aplicável, sem a possibilidade de renúncia contratual.

10.1 Itens pelos Quais a IBM Pode Ser Responsável

Podem surgir circunstâncias em que, por falha ou outro ato de responsabilidade da **IBM**, o Licenciado possa reclamar perdas e danos da **IBM**. Independentemente do fundamento que qualifica o Licenciado a reclamar danos da **IBM** (incluindo inadimplemento contratual, negligência, declaração falsa ou outra reclamação contratual ou extracontratual), a responsabilidade integral da **IBM** pela soma de todas as demandas advindas de ou relacionadas com cada Programa ou de outra forma oriunda deste Acordo, não excederá: 1) os danos por lesão corporal (inclusive morte) e danos a bens móveis e imóveis e 2) outros danos diretos até o limite dos encargos que o Licenciado pagou pelo Programa que é o objeto da demanda. Na hipótese de encargos de prazo fixo serão considerados os valores relativos aos últimos 12 (doze) meses.

Este limite também se aplica a quaisquer desenvolvedores e fornecedores de Programas da **IBM**. Este é o valor máximo pelo qual a **IBM**, os seus fornecedores e desenvolvedores de Programas são coletivamente responsáveis.

10.2 Itens Pelos Quais a IBM Não Se Responsabiliza

EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A IBM, OS SEUS FORNECEDORES OU DESENVOLVEDORES DE PROGRAMAS SÃO RESPONSÁVEIS PELOS SEGUINTE DANOS, AINDA QUE TENHAM SIDO INFORMADOS SOBRE A SUA POSSIBILIDADE:

a. PERDA DE OU DANOS A DADOS;

b. DANOS INDIRETOS; OU

c. LUCROS CESSANTES.

11. Verificação de Conformidade

Para os fins desta Cláusula 11 (Verificação de Conformidade), "Termos do Programa IPLA" significam 1) este Acordo e os aditamentos e os documentos de transação aplicáveis fornecidos pela **IBM** e 2) políticas de software **IBM** que podem ser encontrados no Web site "**IBM** Software Policy" (www.ibm.com/softwarepolicies), incluindo, mas não se limitando, às políticas relativas a backup, preços de subcapacidade e migração.

Os direitos e obrigações estabelecidos nesta Cláusula 11 permanecem em vigor durante o período em que o Programa estiver licenciado ao Licenciado e por dois anos após esse período.

11.1 Processo de Verificação

O Licenciado concorda em criar, manter e fornecer à **IBM** e aos seus auditores registros precisos por escrito, relatórios de ferramentas de sistema e outras informações de sistema que sejam suficientes para uma verificação auditável de que o uso de todos os Programas pelo Licenciado está em conformidade com os Termos do Programa IPLA, incluindo sem limitação, todos os termos aplicáveis de qualificação de licenciamento e de definição de preços da **IBM**. O Licenciado é responsável por garantir que 1) não excederá o seu Uso Autorizado e 2) permanecerá em conformidade com os Termos do Programa IPLA.

Mediante aviso com prazo razoável, a **IBM** poderá verificar a conformidade do Licenciado com os Termos do Programa IPLA em todas as localizações e para todos os ambientes em que o Licenciado usa (para qualquer fim) os Programas sujeitos aos Termos do Programa IPLA. Esta verificação será realizada nas instalações do Cliente durante o seu horário comercial e de forma a minimizar o impacto nas atividades de negócio do Licenciado. A **IBM** pode usar um auditor independente para fazer esta verificação, desde que a **IBM** tenha um acordo de confidencialidade por escrito com tal auditor.

11.2 Resolução

IBM notificará o Licenciado por escrito se qualquer verificação indicar que o Licenciado usou qualquer Programa excedendo o seu Uso Autorizado ou se, de outra forma, não estiver em conformidade com os Termos do Programa IPLA. O Licenciado concorda em pagar imediatamente e diretamente à **IBM** os encargos que a **IBM** especificar em uma fatura por 1) qualquer uso em excesso, 2) suporte para tal uso em excesso para o menor período entre a duração de tal uso em excesso ou dois anos e 3) quaisquer encargos adicionais e outras responsabilidades, apurados como resultado de uma verificação.

35/60



12. Aviso de Terceiros

O Programa pode incluir código de terceiros que a **IBM**, e não o terceiro, licencia para o Licenciado sob este Acordo. Os avisos, se houver algum, para o código de terceiros ("Avisos de Terceiros") são incluídos apenas para informação do Licenciado. Estes avisos podem ser encontrados no(s) arquivo(s) AVISOS (ou "NOTICES" do Programa. Informações sobre como obter o código fonte para determinado código de terceiros podem ser encontradas nos Avisos de Terceiros. Se nos Avisos de Terceiros, a **IBM** identificar o código de terceiros como "Código de Terceiros Modificável", a **IBM** autoriza o Licenciado a 1) modificar o Código de Terceiros Modificável e 2) reverter a engenharia dos módulos do Programa que façam diretamente interface com o Código de Terceiros Modificável, desde que seja apenas para o propósito de corrigir "bugs" ("debugging") das modificações do Licenciado em tal código de terceiros. As obrigações de serviço e suporte da **IBM**, se houver, aplicam-se apenas ao Programa não-modificado.

13. Geral

a) Nenhuma condição deste Acordo afeta quaisquer direitos legais dos consumidores que não possam ser renunciados ou limitados contratualmente.

b) Para os Programas que a **IBM** fornece ao Licenciado por meio de mídia (forma tangível), a **IBM** terá cumprido suas obrigações de remessa e entrega mediante a entrega de tais Programas à transportadora designada pela **IBM**, salvo se acordado de outra forma por escrito entre o Licenciado e a **IBM**.

c) Caso alguma disposição deste Acordo for considerada inválida ou ineficaz, as demais disposições deste Acordo permanecerão em pleno vigor e eficácia.

d) O Licenciado concorda em cumprir com todas as leis e regulamentos de exportação e importação aplicáveis, incluindo regulamentos de embargo e sanções bem como proibições de exportação dos Estados Unidos para certos usos finais ou certos usuários.

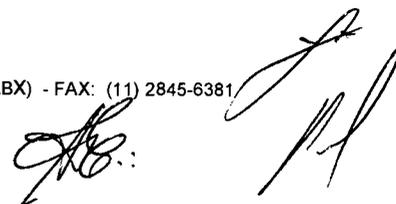
e) O Licenciado autoriza a International Business Machines Corporation e suas subsidiárias (e seus sucessores e cessionários, subcontratados e Parceiros Comerciais **IBM**) a armazenar e usar informações de contato comercial do Licenciado em qualquer lugar em que conduzam negócios, com relação a produtos e serviços **IBM** ou na promoção do relacionamento comercial da **IBM** com o Licenciado.

f) Cada uma das partes concederá à outra oportunidade razoável para cumprir suas obrigações sob este Acordo antes de reclamar seu cumprimento. As partes tentarão resolver de boa-fé todas as disputas, discordâncias ou demandas entre elas relativas a este Acordo.

g) Exceto se de outra forma exigido pela lei aplicável sem possibilidade de renúncia ou limitação contratual, 1) nenhuma das partes proporá ação judicial, independentemente da forma, resultante ou relacionada com este Acordo decorridos mais de dois anos após a ocorrência da causa da ação; e 2) após tal limite temporal, qualquer ação judicial resultante deste Acordo e todos os respectivos direitos relacionados com essa ação, prescreverão.

h) Nenhuma das partes é responsável por falhas no cumprimento de quaisquer obrigações devido a causas fora do seu controle.

i) Este Acordo não cria nenhum direito ou causa de ação para terceiros, tampouco a **IBM** será responsável por quaisquer reclamações de terceiros contra o Licenciado, exceto conforme permitido no item 10.1 (Itens pelo Quais a **IBM** Pode Ser Responsável) acima para danos por lesões corporais (incluindo morte) ou danos a bens móveis ou imóveis pelos quais a **IBM** seja legalmente responsável perante estes terceiros.



j) Ao celebrar este Acordo, nenhuma das partes se baseia em qualquer declaração que não esteja especificada neste Acordo, incluindo, mas não se limitando a, qualquer declaração relativa: 1) ao desempenho ou funcionalidade do Programa, que não tenha sido expressamente garantido acima na Cláusula 8 (Garantia e Exclusões de Garantia) acima; 2) às experiências ou recomendações de terceiros; ou 3) a quaisquer resultados ou economias que o Licenciado possa obter.

k) A **IBM** assinou contratos com determinadas organizações (denominadas "Parceiros Comerciais **IBM**") para promover, comercializar e prestar suporte a determinados Programas. Os Parceiros Comerciais **IBM** permanecem como empresas independentes e separadas da **IBM**. A **IBM** não é responsável por ações ou declarações dos Parceiros Comerciais **IBM** ou por quaisquer obrigações destes com o Licenciado.

l) Os termos da licença e da indenização de propriedade intelectual de outros contratos do Licenciado com a **IBM** (tal como o Contrato de Produtos e Serviços **IBM**) não se aplicam às licenças do Programa concedidas sob este Acordo.

14. Âmbito Geográfico e Legislação Aplicável

14.1 Legislação Aplicável

Ambas as partes concordam com a aplicação das leis do país no qual o Licenciado obteve a licença do Programa para reger, interpretar e executar todos os direitos, deveres e obrigações do Licenciado e da **IBM** decorrentes de, ou de qualquer modo relacionados com o objeto deste Acordo, independentemente dos princípios referentes a conflitos de de leis.

A Convenção das Nações Unidas para Venda Internacional de Mercadorias não se aplica para este Acordo.

14.2 Jurisdição

Todos os direitos, deveres e obrigações estão sujeitos aos tribunais do país no qual o Licenciado obteve a licença do Programa, salvo nos países identificados abaixo, nos quais todos os litígios decorrentes ou relacionados a este Acordo, incluindo procedimentos sumários, serão submetidos e sujeitos à jurisdição exclusiva no Brasil, o foro do Rio de Janeiro - RJ;

Alterações de países das Américas a outros termos do Acordo 10 (g). Os prazos prescricionais observarão o disposto nos artigos 205 e 206 do Código Civil Brasileiro, Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002.



Anexo VII

Licenciamento Mensal

Os termos deste Anexo para Licenciamento Mensal ("Anexo") são adicionais ao Contrato Internacional Passport Advantage **IBM** ou Contrato do Internacional Passport Advantage Express **IBM** do Cliente ("Contrato"), conforme aplicável, e regem determinados Programas **IBM**, que a **IBM** ou um de seus revendedores autorizados disponibiliza para o Cliente em uma licença mensal. O Cliente aceita os termos deste Anexo sem modificação, assinando abaixo. Os termos em letras maiúsculas não definidos neste Anexo encontram-se definidos no Contrato.

1. Definições

Contrato – Contrato Internacional Passport Advantage **IBM** ou Contrato Internacional Passport Advantage Express **IBM** do Cliente, conforme aplicável.

Período de Compromisso – o período para o qual o Cliente assume o compromisso de pagar à **IBM**, e o tempo durante o qual o Programa ML é disponibilizado para o Cliente especificado no Documento de Transação aplicável.

Cliente – pode ser identificado no Contrato ou no Documento de Transação relacionado como "Cliente".

Programa ML – um Programa da **IBM** disponibilizado para o Cliente sujeito a um encargo de Licenciamento Mensal ("ML") para um Período de Compromisso especificado.

Licenciamento Mensal – os termos sob os quais a **IBM** disponibiliza os Programas ML para o Cliente.

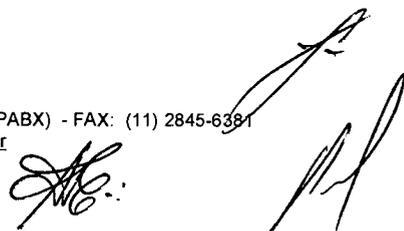
2. Renovação

2.1 Renovação Automática de um Período de Compromisso

Se o Certificado de Titularidade ("PoE") do Cliente especificar a renovação do Programa ML como "automática", a **IBM** renovará automaticamente o Período de Compromisso do Programa ML que está expirando ao preço e não vigente para um Período de Compromisso subsequente. O Cliente pode recusar a renovação automática do Período de Compromisso do Programa ML que está expirando fornecendo uma solicitação por escrito à **IBM** ou ao revendedor do Cliente um mês antes da data de expiração do Período de Compromisso atual.

2.2 Faturamento Contínuo Seguindo um Período de Compromisso

Se o PoE do Cliente especificar a renovação do Programa ML como "faturamento contínuo", a **IBM** continuará a faturar o Cliente pelo Programa ML considerando o preço então vigente para o período de faturamento expresso na fatura e na mesma frequência do faturamento. O Cliente pode suspender o Programa ML e, com isso, interromper o faturamento contínuo, fornecendo uma notificação por escrito com 30(trinta) dias de antecedência para **IBM** ou para seu revendedor. No cancelamento de uso do Cliente do Programa ML, a **IBM** emitirá uma fatura para o Cliente por qualquer encargo pendente dentro do mês no qual o cancelamento ocorreu. Qualquer quantia pré-paga não utilizada não será reembolsada.



2.3 Não renovação

Se o PoE do Cliente especificar o tipo de renovação do Programa ML como "Finalizada", a **IBM** não renovará o Programa ML no final do Período de Compromisso inicial e encerrará a licença do Programa ML. Para continuar a usar o Programa ML além do Período de Compromisso inicial, o Cliente deverá fazer um pedido para a **IBM** ou para seu revendedor para comprar um novo Período de Compromisso.

3. Garantia de Devolução de Quantia Paga

A "garantia de reembolso" de IPLA somente será aplicada a um Programa ML, sujeito ao pagamento de um encargo único, a um licenciamento por Prazo Fixo ou aos termos deste Anexo. O Cliente poderá obter um reembolso para um Programa ML somente se devolvê-lo dentro dos primeiros 30 (trinta) dias do Período de Compromisso inicial do Programa ML. A **IBM** não fornece créditos ou reembolsos para encargos já vencidos ou pagos.

4. Rescisão e Retirada de Comercialização

4.1 Rescisão do Licenciamento Mensal

A **IBM** pode retirar o Licenciamento Mensal na sua totalidade mediante o envio de um aviso por escrito com 12 (doze) meses de antecedência para todos os então Clientes atuais através de comunicado publicado, carta ou email. Não obstante qualquer disposição em contrário neste Anexo, se a **IBM** terminar o acesso do Client ao Programa ML devido à violação do Cliente de quaisquer termos aplicáveis deste Anexo, a **IBM** não será obrigada a emitir um reembolso ou crédito para qualquer parte não utilizada do Período de Compromisso.

4.2 Rescisão da Concessão de Licença

O direito do Cliente de usar o Programa ML termina no último dia do período no qual o Cliente assume o compromisso de pagar pelo uso do Programa ML. O Cliente concorda em descontinuar imediatamente o uso do Programa ML e destruir todas as cópias do Cliente do Programa ML em caso de rescisão da concessão de licença.

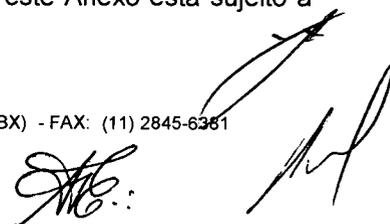
4.3 Retirada de Comercialização de um Programa ML

Se a **IBM** retirar de comercialização o Licenciamento Mensal para um Programa ML específico, o Cliente entenderá que:

- a. o Cliente não poderá renovar o Período de Compromisso para esse Programa ML; e
- b. se o Cliente tiver renovado o Período de Compromisso para esse Programa ML antes do aviso de retirada, O Cliente poderá (a) continuar a usar o Programa ML sob os termos do Licenciamento Mensal até o final do então Período de Compromisso atual ou (b) obter um reembolso rateado.

Este Anexo para Licenciamento Mensal, o Contrato, e qualquer um de seus Documentos de Transação, é o contrato completo entre as partes relativos às transações pelas quais o Cliente obtém o Licenciamento Mensal e substitui todas as prévias comunicações, representações, entendimentos, garantias, promessas, pactos e compromissos, orais ou escritos, entre o Cliente e a **IBM**, relativos ao Licenciamento Mensal. Na celebração deste Anexo, incluindo qualquer Documento de Transação aplicável, nenhuma das partes está se baseando em qualquer declaração não especificada neste Anexo, no Contrato ou em um Documento de Transação. Termos adicionais ou diferentes incluídos em qualquer comunicação escrita do Cliente (tal como uma ordem de compra) são nulos.

Cada parte aceita os termos deste Anexo ao assiná-lo (ou outro documento que o incorpore por referência) à mão ou, quando reconhecido por lei, eletronicamente. Uma vez assinado, i) qualquer reprodução deste Anexo feita por meios confiáveis (por exemplo, imagem eletrônica, fotocópia ou fac-símile) será considerada original, e ii) todo Licenciamento Mensal obtido sob este Anexo está sujeito a ele.



ANEXO VIII

CONDIÇÕES ESPECIAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1. Definições

Usuário Final é uma entidade que está adquirindo serviços de TI da **PRODESP**, na qualidade de seu cliente, ou a própria **PRODESP**. Serviços de TI são os serviços de tecnologia de informação que a **PRODESP** fornece aos Usuários Finais, e pode incluir o uso de Produtos Elegíveis. Outros termos em maiúscula para os quais não for encontrada uma definição neste Anexo são definidos no Contrato **IBM Passport Advantage**.

2. Fornecedores de serviços

A **PRODESP** declara que é um Fornecedor de serviços. Os serviços de TI da **PRODESP** precisam fornecer funcionalidade ou valor adicional significativo para o Usuário Final, em relação aos dos Produtos Elegíveis ("Valor Agregado") conforme determinado exclusivamente pela **IBM**. A **PRODESP** notificará à **IBM** se o Valor Agregado da **PRODESP** for reduzido.

Se o Programa não pode ser a justificativa principal do Usuário Final para adquirir os serviços de TI, não sendo permitido cobrar ou identificar para o Usuário Final um custo ou preço à parte para o componente de Produtos Elegíveis dentro dos serviços de TI.

Como parte dos serviços de TI da **PRODESP**, a **PRODESP** poderá manter e fornecer o S&S, além de garantir que cada Usuário Final seja notificado para procurá-la, e não a **IBM**, sempre que necessitar do fornecimento de S&S.

3. Uso

A **PRODESP** poderá usar os Produtos Elegíveis, sujeito aos termos deste Anexo, para fornecer serviços de TI para Usuários Finais ou para uso próprio no âmbito de seu objeto social.

Depois de usar um Programa para fornecer serviços de TI para um Usuário Final, a **PRODESP** pode usá-lo para fornecer serviços de TI para outro Usuário Final. A **PRODESP** precisa ter a quantidade necessária de autorizações de uso para fornecer serviços de TI para todos os Usuários Finais, de acordo com os termos do Contrato. Por exemplo, se o uso for medido por Usuários Registrados a **PRODESP** precisa ter uma quantidade de autorizações de uso igual ou maior que o total de quantidades necessárias para todos seus Usuários Finais.

4. Responsabilidade da PRODESP pelo Cumprimento por parte do Usuário Final

A **PRODESP** é responsável pelo cumprimento dos termos do IPLA e do IPAA por parte do Usuário Final, inclusive a Informação de Licença (LI) aplicável de cada Programa. Além disso, a **PRODESP** deverá assegurar que o Usuário Final cumpra com os termos de licenciamento de uso aplicáveis.

5. Verificação

Não obstante o disposto no IPAA no que se refere à verificação de conformidade, quando solicitado pela **IBM**, a **PRODESP** fornecerá para cada Programa um registro do lugar de sua instalação e a quantidade de autorizações de uso empregadas, além de atestar, por escrito, a **IBM** o cumprimento os termos dos termos de licenciamento aplicáveis.

6. Impedimento de Transferência

A **PRODESP**, e não o Usuário Final, é o titular da licença de uso para o Programa. A licença não pode ser revendida, cedida ou transferida de qualquer outra forma para um Usuário Final ou qualquer outra entidade.

7. Disposições Gerais

A **PRODESP** concorda em indenizar e defender a **IBM** contra qualquer demanda ou ação judicial, inclusive honorários advocatícios razoáveis, que surjam ou resultem, direta ou indiretamente, do fato da **PRODESP** fornecer serviços de TI usando os Produtos Elegíveis.

A **PRODESP** é um contratante independente. Nenhuma das Partes é um representante legal ou agente legal da outra. Nenhuma das partes é um parceiro legal da outra (por exemplo, nenhuma das partes é responsável por débitos incorridos pela outra), e nenhuma das partes é um funcionário ou franqueado da outra, nem este Contrato cria uma joint venture entre as partes;

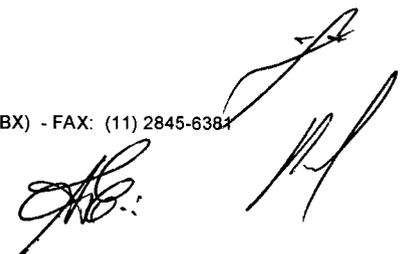
Nenhuma das partes assumirá ou criará qualquer obrigação em nome da outra, nem fará qualquer declaração ou garantia relativa à outra, a menos daquelas que sejam autorizadas;

Nenhuma das partes concede à outra o direito de utilizar suas marcas registradas, nomes comerciais ou outras formas de designação (ou de qualquer uma de suas Empresas) em qualquer promoção ou publicação sem o prévio consentimento por escrito da outra parte.

Cada uma das partes é livre para celebrar contratos similares com terceiros.

O fato de uma das Partes deixar de insistir no estrito cumprimento, ou deixar de exercitar um direito a que faz jus, não impede qualquer das partes de fazê-lo em data posterior, seja em relação àquela falha ou qualquer uma subsequente;

Os termos deste instrumento não podem ser combinados com qualquer benefício, desconto ou outra oferta disponível para os Programas Elegíveis.



ANEXO IX
Serviços em Nuvem IBM (CSA)

Utilizando este contrato, o Cliente pode utilizar os Serviços em Nuvem **IBM**. Este contrato e os Anexos e Documentos de Transação (TDs) aplicáveis (Contrato) configuram-se o acordo completo referente às transações sob este Contrato.

Serviços em Nuvem

Um **Serviço em Nuvem** é uma oferta da marca **IBM** hospedada ou gerenciada pela **IBM** e disponibilizada via rede. Cada serviço de nuvem é descrito em um TD ou Anexo, tal como um Descrição de Serviço. Os Serviços em Nuvem são projetados para estarem disponíveis a todo tempo, resguardada a realização de manutenção. O Cliente será notificado sobre a manutenção planejada. O suporte técnico e compromissos de nível de serviço, se aplicáveis, estão especificados em um Anexo ou TD.

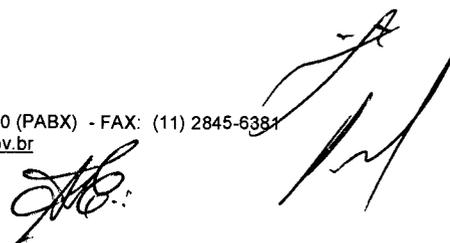
O Cliente aceita os termos em um Anexo ou TD ao assiná-lo. Quando a **IBM** aceita o pedido do Cliente, a **IBM** fornece ao Cliente as autorizações especificadas no TD. A vigência de um Serviço em Nuvem, incluindo quaisquer prazos de renovação, é descrita em um Anexo ou TD.

A **IBM** fornecerá instalações, equipamento, equipe, software e outros recursos necessários para fornecer os Serviços em Nuvem, bem como guias de usuário e documentação normalmente disponíveis para suportar o uso do Serviço em Nuvem pelo Cliente. O Cliente fornecerá hardware, software e conectividade para acessar e usar o Serviço em Nuvem, incluindo qualquer endereço de URL específico requerido pelo Cliente e certificados associados. Um Anexo ou TD pode ter responsabilidades adicionais do Cliente.

O Cliente pode acessar um Serviço em Nuvem apenas de acordo com e nos limites das autorizações adquiridas pelo Cliente. O Cliente é responsável pelo uso dos Serviços em Nuvem por qualquer usuário que acessá-los com as credenciais de conta do Cliente. Um Serviço em Nuvem não pode ser usado para conteúdo ou atividade ilegal, obscena, ofensiva ou fraudulenta, em nenhuma jurisdição para qualquer usuário, tais como incentivar ou causar danos, interferir ou violar a integridade ou segurança de uma rede ou sistema, evadir filtros, enviar mensagens não solicitadas, abusivas ou enganosas, vírus ou código danoso ou violar direitos de terceiros. Se houver uma fundada reclamação ou aviso de violação dos termos de uso dos Serviços em Nuvem, o uso pode ser suspenso até que seja resolvida, e finalizado se não for prontamente resolvido. Exceto se especificado de outra forma em um Anexo ou TD, o Cliente não está autorizado a usar um Serviço em Nuvem para fornecer serviços de hospedagem ou de compartilhamento de tempo para terceiros.

Proteção de Dados

Cada Serviço em Nuvem é projetado para proteger o conteúdo que o cliente Cliente insere no Serviço em Nuvem. Exceto pelos dados da conta, o Cliente é o controlador exclusivo de quaisquer dados pessoais incluídos no conteúdo e nomeia a **IBM** como um processador para processar tais dados pessoais (conforme definição destes termos na Diretiva Europeia 95/46/EC). Exceto se especificado de outra forma em um Anexo ou TD, a **IBM** tratará o conteúdo como confidencial ao não divulgar o conteúdo a outros que não para funcionários e contratados da **IBM** para uso apenas na medida do necessário para prover o Serviço em Nuvem. A **IBM** devolverá ou destruirá o conteúdo mediante a expiração ou o cancelamento do Serviço em Nuvem, ou antes mediante solicitação do Cliente. A **IBM** pode cobrar por certas atividades executadas mediante solicitação do Cliente (como entregar conteúdo em um formato específico).



O Cliente é responsável por obter todas as permissões necessárias para usar, fornecer, armazenar e processar conteúdo em Serviços em Nuvem, e concede à **IBM** permissão para fazer o mesmo. Parte do conteúdo do Cliente pode estar sujeito a regulamentação governamental ou pode requerer medidas de segurança além das especificadas pela **IBM** para uma oferta. O Cliente não inserirá ou fornecerá tal conteúdo, a menos que a **IBM** tenha concordado previamente por escrito em implementar medidas adicionais requeridas de segurança.

O Anexo ou TD de cada Serviço em Nuvem descreve as funções e os recursos de segurança do Serviço em Nuvem. Ao usar o Serviço em Nuvem, o Cliente reconhece que ele atende os requisitos e as instruções de processamento do Cliente. A **IBM** notificará o Cliente de qualquer acesso não autorizado de terceiros ao conteúdo do Cliente de que a **IBM** venha ter ciência e envidará esforços razoáveis para corrigir as eventuais vulnerabilidades de segurança identificadas. Se o conteúdo do Cliente for perdido ou danificado, a **IBM** ajudará o Cliente a restaurá-lo no Serviço em Nuvem a partir da última cópia de backup disponível no formato compatível.

A **IBM** poderá usar processadores e subprocessadores (incluindo equipe e recursos) em localidades em todo o mundo para entregar os Serviços em Nuvem. A **IBM** poderá transferir os dados pessoais do Cliente além das fronteiras do país, incluindo para fora da Área Econômica Europeia (EEA). Uma lista de países em que o conteúdo pode ser processado para um Serviço em Nuvem está disponível em <http://www.ibm.com/cloud/datacenters> ou conforme descrito no Anexo ou TD. Uma lista de subprocessadores está disponível mediante solicitação.

Mediante solicitação de uma das partes, a **IBM**, o Cliente ou seus afiliados firmarão acordos adicionais exigidos por lei para a proteção de dados pessoais incluídos no conteúdo. As partes concordam (e farão com que suas respectivas afiliadas acordem) que tais acordos adicionais estarão sujeitos aos termos deste Contrato.

A **IBM**, suas afiliadas e seus fornecedores de terceiros poderão processar, armazenar e usar os dados da conta onde quer que façam negócios para ativar recursos do produto, administrar o uso, personalizar a experiência e, de outra forma, suportar ou melhorar o uso do Serviço em Nuvem. Os dados da conta são todas as informações (que poderão ser descritas detalhadamente em um anexo ou TD) que o Cliente ou seus usuários forneceram ou que a **IBM** coletou (incluindo por meio de rastreamento e outras tecnologias, como cookies) que são processadas de acordo com a Declaração de Privacidade On-line **IBM** disponível em <http://www.ibm.com/privacy/details/br/pt/>.

Mudanças

A **IBM** pode modificar um Serviço em Nuvem, sem degradar sua funcionalidade ou recursos de segurança. Qualquer modificação que afete as condições comerciais do Serviço em Nuvem (tais como encargos) não será aplicável até a próxima renovação ou prorrogação.

A **IBM** pode retirar de comercialização um Serviço em Nuvem mediante um aviso prévio de 12 meses, exceto se previsto de outra forma em um Anexo ou TD. A **IBM** continuará fornecendo o Serviço em Nuvem pelo restante do prazo de vigência acordado ou trabalhará com o Cliente para migrar para outro Serviço **IBM**.

Como este Contrato pode se aplicar a vários pedidos futuros, as condições deste Contrato poderão ser alteradas por meio de Aditivo contratual por escrito e assinado por ambas as Partes, que será considerado válido a partir do momento de sua assinatura ou outro prazo assinalado pelo próprio Aditivo. Alterações ao Contrato não são retroativas e são exigíveis, a partir da data de vigência, apenas os novos pedidos e renovações de pedidos. Para transações com prazo determinado para de renovação contratual, o Cliente poderá solicitar à **IBM** o adiamento da entrada em vigor da alteração contratual para após o término do prazo do contrato atual. Alterações ao Contrato devem ser feitas por escrito e assinadas por ambas as partes. Se houver algum conflito, Anexo ou TD prevalecerá sobre os termos deste Contrato.



Garantias

A **IBM** garante que fornece Serviços em Nuvem com as qualificações e os cuidados comerciais razoáveis de acordo com o Anexo ou TD aplicável. A garantia de um Serviço em Nuvem vigora até o término do referido Serviço.

Essas garantias são as únicas garantias fornecidas pela IBM e substituem todas as demais, incluindo, sem limitação, as condições ou garantias implícitas de qualidade satisfatória, de comerciabilidade, de não infração e de adequação a um fim específico. As garantias IBM não se aplicarão na hipótese de mau uso, modificação, dano não imputável à IBM, descumprimento das instruções fornecidas pela IBM ou conforme estabelecido de alguma outra forma no Anexo ou TD. Serviços não IBM são vendidos sob este contrato no estado em que se encontram, sujeitos apenas às eventuais garantias fornecidas por terceiros. A IBM não garante a operação ininterrupta ou livre de erros de um Serviço em Nuvem, ou que corrigirá todos os defeitos ou que evitará interrupções ou acessos não autorizados de terceiros.

Encargos, Tributos e Pagamento

O Cliente concorda em pagar todos os encargos aplicáveis especificados pela **IBM**, encargos por uso superior às autorizações, quaisquer encargos alfandegários, tributos, arrecadações ou encargos impostos por qualquer autoridade resultantes das aquisições do Cliente sob este Contrato e quaisquer pagamentos de encargos moratórios. As quantias passam a ser devidas mediante o recebimento da fatura e devem ser pagas dentro de 30 dias da data de faturamento em uma conta especificada pela **IBM**. Serviços pré-pagos devem ser usados dentro do período aplicável. A **IBM** não oferece créditos ou reembolsos por encargos pré-pagos, encargos únicos ou outros encargos já devidos ou pagos.

O Cliente concorda em: i) efetuar a retenção do imposto junto a entidade governamental adequada quando assim a lei o exigir; ii) fornecer para a **IBM** o comprovante de retenção e recolhimento do tributo e/ou contribuição; iii) pagar para a **IBM** somente o valor líquido considerado após a dedução do valor retido; e iv) cooperar com a **IBM** na busca por uma dispensa ou uma redução de tais tributos e preencher e arquivar todos os documentos relevantes.

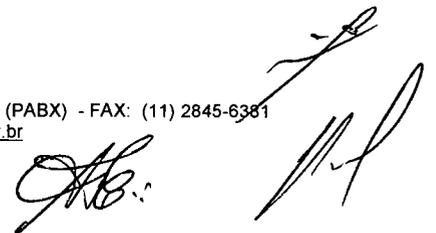
Responsabilidade e Indenização

A responsabilidade total da IBM por todas as demandas relacionadas ao Contrato será limitada a danos diretos e não excederá a quantia de danos efetivamente incorridos pelo Cliente até o limite dos valores pagos pelo serviço que seja objeto da demanda, independentemente dos fundamentos da demanda. Caso o pagamento por produto ou serviço seja feito em parcelas mensais, o limite aplicável corresponde a 12 meses de pagamento. Este limite aplica-se coletivamente à IBM, suas subsidiárias, contratados e fornecedores. A IBM não poderá ser responsabilizada por danos indiretos, nem mesmo por eventuais lucros cessantes, ou pela perda de negócios, perda de valores, perda receita, perda de bônus ou perda de chance.

As quantias a seguir não estão sujeitas à limitação de valor estipulada acima, caso uma parte seja judicialmente responsabilizada por elas: i) pagamentos a terceiros conforme o parágrafo abaixo; ii) danos por lesões corporais (incluindo morte); iii) danos a bens imóveis e bens tangíveis móveis; e iv) danos que não possam ser limitados de acordo com a lei aplicável.

Na hipótese de terceiro ajuizar demanda contra o Cliente alegando que um Serviço adquirido conforme este Contrato infringe patente ou direito autoral, a **IBM** concorda em defender o Cliente contra tal demanda e pagar eventuais valores de condenação judicial ou de acordo aprovado pela **IBM**, sob as condições de que o Cliente imediatamente (i) notifique a **IBM** por escrito da demanda, (ii) forneça as informações solicitadas pela **IBM**, e (iii) permita que a **IBM** controle, e com ela coopere, a condução da defesa e realização de acordo, incluindo-se esforços para mitigação de perdas.

A **IBM** não tem qualquer responsabilidade por reclamações baseadas em (i) produtos e serviços não **IBM**, itens não fornecidos pela **IBM** ou (ii) violação da lei ou de direitos de terceiros por conteúdo, materiais, designs ou especificações do Cliente.



Rescisão

A **IBM** pode suspender, revogar ou limitar o uso pelo Cliente de um Serviço em Nuvem se verificar que houve violação substancial das obrigações do Cliente, uma violação na segurança ou violação da lei. Se a causa da suspensão puder ser razoavelmente remediada, a **IBM** notificará o Cliente sobre as medidas a serem adotadas para restabelecer o Serviço em Nuvem. Se o Cliente deixar de adotar as mencionadas medidas dentro de um prazo razoável, a **IBM** poderá rescindir o Serviço em Nuvem.

Qualquer parte pode rescindir i) este Contrato por conveniência por meio de notificação prévia de pelo menos um mês para a outra parte, após a expiração ou finalização de suas obrigações sob este Contrato; ou ii) este Contrato e/ou o TD afetado de imediato e por justa causa, caso a outra parte cause uma violação substancial deste Contrato, contanto que a parte inadimplente tenha sido notificada de seu inadimplemento e tenha tido um tempo razoável para saná-la. A rescisão deste Contrato e/ou do TD afetado não implica na rescisão dos demais TDs. A falta de pagamento é considerada uma violação substancial do Contrato. Quaisquer previsões do Contrato que, por sua natureza, subsistam para além da rescisão do Contrato permanecerão em vigor até serem cumpridas, bem como se aplicarão a sucessores e cessionários.

Lei Aplicável e Escopo Geográfico

Cada parte é responsável por cumprir i) as leis e regulamentos aplicáveis a seus negócios e conteúdo, e ii) as leis e regulamentos de importação e exportação e sanções econômica, incluindo aqueles dos Estados Unidos que proíbem ou restringem a exportação, a reexportação ou a transferência de produtos, tecnologia, serviços ou dados, direta ou indiretamente, para certos países, usos finais ou usuários finais. O Cliente é responsável por seu uso dos produtos e serviços **IBM** e Não **IBM**.

Este Contrato será interpretado e aplicado de acordo com as leis do Brasil, sem dar efeito aos princípios de conflitos de lei. Todos os conflitos oriundos deste Contrato serão dirimidos pelo foro da comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, Brasil, e as partes irrevogavelmente concordam com esta jurisdição específica, renunciando a qualquer outra, por mais privilegiada que seja. Se qualquer previsão do Contrato for inválida ou inexecutável, as demais previsões permanecerão em pleno vigor e efeito. A Convenção das Nações Unidas para a Venda Internacional de Mercadorias não se aplica a transações feitas sob este Contrato.

Disposições Gerais

A **IBM** é uma parte independente, e não um agente, *joint venturer*, parceiro ou agente do Cliente, nem é responsável por cumprir as obrigações regulamentares do Cliente ou por assumir qualquer responsabilidade por seus negócios ou operações. Cada parte é responsável por determinar a designação de sua equipe e de seus contratados e por sua direção, controle e remuneração.

A **IBM** mantém um conjunto robusto de condutas comerciais e diretrizes relacionadas, que abrangem conflitos de interesse, abuso de mercado, anti-suborno, anticorrupção e fraude. A **IBM** e seus funcionários cumprem tais políticas e requerem que seus contratados tenham políticas semelhantes.

Os Parceiros de Negócios **IBM** são independentes da **IBM** e determinam unilateralmente seus preços e termos. A **IBM** não é responsável por suas ações, omissões, declarações ou ofertas.

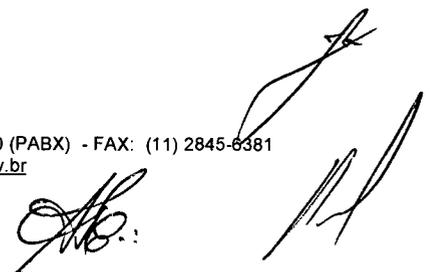
Nenhuma das partes pode ceder este Contrato, todo ou em parte, sem o consentimento prévio por escrito da outra parte. A cessão pela **IBM** do direito de receber pagamentos e a cessão pela **IBM** em conjunto com a venda de parte dos negócios da **IBM** que inclua o serviço não é restrita.

O Contrato aplica-se à **IBM** e ao Cliente (os signatários abaixo) e a suas respectivas Empresas beneficiadas no Contrato. Os signatários devem coordenar as atividades das Empresas sob este Contrato. As Empresas incluem (i) empresas controladas pelo Cliente ou pela **IBM** dentro do mesmo país (com mais de 50% de capital votante), e (ii) qualquer outra entidade que controle, seja controlada por ou esteja sob o controle comum do Cliente ou da **IBM** e que tenha assinado um Anexo de participação.



Todos os avisos sob este Contrato deverão ser feitos por escrito e enviados para o endereço do preâmbulo, a menos que uma parte designe por escrito um endereço diferente. As partes consentem com o uso de meios eletrônicos e transmissões por fac-símile para as comunicações como sendo por escrito e assinadas. Qualquer reprodução do Contrato feita por meios confiáveis será considerada um original. O Contrato substitui quaisquer negociações, discussões ou declarações entre as partes.

Nenhum direito ou causa de pedir por quaisquer terceiros é criado por este Contrato ou por qualquer transação feita sob ele. Nenhuma parte será responsabilizada pelo não cumprimento de suas obrigações não monetárias devido a causas fora de seu controle. Cada parte dará à outra oportunidade razoável de cumprir suas obrigações antes de reclamar do não cumprimento. Quando uma aprovação, aceitação, consentimento, acesso, cooperação ou ação semelhante por qualquer uma das partes for necessária, tal ação não será atrasada ou recusada sem motivo razoável.



Anexo X

Termos de Uso SaaS IBM - Termos Gerais SaaS

Estes Termos de Uso **IBM** – Termos Gerais ("Termos Gerais") se aplicam a todas as Ofertas **IBM** SaaS e complementam os Termos de Uso **IBM** – Termos Específicos da Oferta SaaS ("Termos Específicos da Oferta SaaS"). A Aceitação dos Termos Específicos da Oferta SaaS inclui a aceitação destes Termos Gerais.

Parte 1 – Termos IBM

1. Não Divulgação de Conteúdo

A **IBM** não irá divulgar ou utilizar Conteúdo disponível para o **IBM** SaaS exceto para manter e executar o **IBM** SaaS ou para cumprir com as leis. O **IBM** SaaS irá apenas funcionar em sistemas que cubram os procedimentos de segurança relacionados abaixo.

2. Garantia

A **IBM** garante que o **IBM** SaaS estará de acordo com as especificações estabelecidas no Apêndice A dos Termos Específicos da Oferta SaaS ("Especificação do **IBM** SaaS"). Se o **IBM** SaaS não funcionar como garantido, e a **IBM** não for capaz de fazê-lo, mediante solicitação do Cliente, a **IBM** fará ao Cliente um reembolso proporcional das quantias pré-pagas pelo Cliente e o direito do Cliente de usar o **IBM** SaaS caducará. Esta garantia limitada permanece em vigor durante o Período de Assinatura para a oferta **IBM** SaaS.

3. Manutenção Emergencial e Manutenção Regular

A **IBM** pode executar manutenção regularmente durante os intervalos de manutenção definidos pela **IBM**. Poderão ocorrer outros períodos de inatividade previstos e não previstos. O **IBM** SaaS não estará disponível durante estes períodos.

4. Atualizações

Os ToU aplicáveis a todos os melhoramentos, modificações, variações, revisões, atualizações, suplementos, componentes complementares e substituições para o **IBM** SaaS (em conjunto, "Atualizações") que a **IBM** pode fornecer ou tornar disponível para o **IBM** SaaS, sujeito a quaisquer termos adicionais fornecidos pela **IBM** e aplicáveis a tais atualizações. A **IBM** não tem obrigação de, e nada nestes Termos de Uso poderá ser interpretado para exigir que a **IBM** crie, forneça ou instale Atualizações.

5. Atualizações aos Termos de Uso

A **IBM** reserva-se o direito de modificar prospectivamente os ToU na medida do necessário para abranger eventuais Atualizações que a **IBM** poderá disponibilizar durante o Período de Assinatura ou conforme exigido por lei aplicável, desde que forneça ao Cliente um aviso prévio com pelo menos 30 (trinta) dias de tais termos modificados. Renovações de Período de Assinatura serão regidas pelos ToU em vigor no momento da renovação.



6. Software de Ativação

O Software de Ativação corresponde a qualquer programa ou material associado disponibilizado ao Cliente como parte do **IBM SaaS**. Poderá ser usado para acesso e/ou uso **IBM SaaS**, estando sujeito a um acordo de licença aplicável. Caso tenha caducado o acesso do Cliente, deve remover todas as Ativações ao **IBM SaaS**, igualmente caducará o direito de utilização do Cliente do Software de Ativação. O Cliente deve remover todo o Software de Ativação dos seus sistemas e destruir todas as cópias.

7. Privacidade de Dados e Segurança de Dados

7.1. Dados Pessoais

Cliente: 1) irá obter todas as autorizações legalmente requeridas antes de disponibilizar quaisquer Dados Pessoais para o **IBM SaaS** e manter essas autorizações durante o Período de Assinatura e 2) não usará o **IBM SaaS** em conjunto com Dados Pessoais, na medida em que isso iria violar as leis de proteção de dados aplicáveis. Mediante um pedido por escrito do Cliente, após a rescisão ou expiração dos ToU ou do Acordo, a **IBM** irá destruir ou devolver todos os Dados Pessoais disponibilizados para o **IBM SaaS**. Salvo indicação expressa nas Especificações do **IBM SaaS** aplicáveis, o **IBM SaaS** se destina ao armazenamento ou recebimento de quaisquer: 1) Dados Pessoais e outros dados, cuja perda acionaria a necessidade de notificação de violação ou 2) informações de saúde, nos termos da Lei 67/98 de 26 de outubro e quaisquer alterações subsequentes. O Cliente será responsável por todos os custos que a **IBM** pode incorrer com relação a disponibilização de tais informações pelo Cliente para o **IBM SaaS**, incluindo os decorrentes de quaisquer reivindicações de terceiros.

7.2. Práticas de Segurança

A **IBM** implementa e mantém práticas e procedimentos que podem ser revisados periodicamente em relação aos sistemas utilizados para hospedar e operar o **IBM SaaS**. Estas práticas e procedimentos são projetados para reduzir a vulnerabilidade de nossos sistemas a perda acidental, intrusões ilegais, acesso, divulgação ou alteração ou conduta ilícita que possa interferir, desapropriar ou, de outra forma, danificar o Conteúdo ou o uso do **IBM SaaS**. Uma descrição das práticas e procedimentos aplicáveis ao **IBM SaaS**, incluindo medidas operacionais e técnicas, está disponível ao Cliente mediante solicitação. O Cliente é responsável por determinar se estas práticas e procedimentos são adequados cumprir os requisitos do Cliente. Ao usar o **IBM SaaS**, o Cliente reconhece que aceita as práticas e procedimentos da **IBM** e sua adequação aos propósitos do Cliente.

8. Conformidade com a Lei de Exportação Aplicável

A **IBM** poderá recorrer ao pessoal que esteja localizada dentro ou é residente de vários países em todo o mundo para dar suporte remoto à entrega do **IBM SaaS** e o Cliente declara que nenhum Conteúdo disponibilizado para o **IBM SaaS** irá requerer uma licença de exportação ou está impedido de ser exportado para o referido pessoal.

9. Indenização

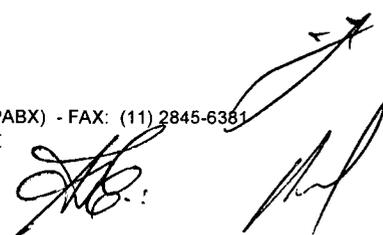
Para evitar dúvidas, o termo "Produto" usado na seção do Acordo **IBM Passport Advantage** intitulada "Proteção da Propriedade Intelectual" inclui o **IBM SaaS** disponibilizado nos termos do Acordo. O Cliente aceita defender a **IBM** contra quaisquer reclamações de terceiros resultantes ou relacionadas a: 1) violação da Política de Uso Aceitável da **IBM** por parte do Cliente ou 2) Conteúdo disponibilizado para o **IBM SaaS**.

48/60



10. Suspensão do IBM SaaS e Rescisão

No caso de uma violação dos ToU, do Acordo ou da Política de Uso Aceitável, apropriação ilícita da propriedade intelectual da **IBM** ou violação da lei aplicável por um Usuário do **IBM SaaS**, a **IBM** reserva-se o direito de por termo ao acesso do Cliente ao **IBM SaaS** por justa causa ou suspender ou revogar o acesso do Usuário do **IBM SaaS** ao **IBM SaaS** ou de excluir o Conteúdo do Usuário do **IBM SaaS** transgressor. A **IBM** irá apenas por termo à Assinatura do **IBM SaaS** do Cliente por resolução com justa causa apenas, após aviso prévio por escrito ao Cliente e com um tempo razoável para solução.



ANEXO XI

Acordo de Nível de Serviço ("SLA") para Processamento em Nuvem

Este SLA foi incorporado ao MSA e é aplicável a todos os Serviços entregues ao Cliente. Este SLA não se aplica à disponibilidade de Serviços de Terceiros, que estão sujeitos aos Contratos TPS. O SLA está vinculando somente o Cliente e a SoftLayer e não se aplica a nenhum terceiro, inclusive Usuários Finais do Cliente. A emissão dos Créditos de SLA (definidos abaixo) é a reparação única e exclusiva do Cliente por qualquer falha da SoftLayer em atender às necessidades definidas no SLA. Solicitação de Crédito de SLA

Para solicitar um crédito, o Cliente deverá seguir o procedimento descrito neste documento dentro de sete (7) dias do término da Indisponibilidade Reivindicada. A solicitação será revisada pela SoftLayer e qualquer crédito por Indisponibilidades Verificadas ("Créditos de SLA") será emitido conforme previsto abaixo.

"Indisponibilidade Reivindicada" significa o período (medido em minutos) durante o qual o Cliente reclama de uma Perda de Serviço durante um Período de Medição.

"Minutos Excluídos" significa o período de qualquer indisponibilidade atribuída a uma ou mais Exclusões de Crédito de SLA durante um Período de Medição.

"Período de Medição" significa o Termo Inicial ou Termo de Renovação relevante.

"Minutos de Indisponibilidade de Qualificação" significa o agregado de todos os minutos de uma Indisponibilidade Verificada durante o Período de Medição, menos os Minutos Excluídos.

"Serviços" significa os serviços solicitados pelo Cliente e aceitos pela SoftLayer conforme fornecido no MSA.

"Perda de Serviços" significa a incapacidade do Cliente de conectar-se aos datacenters da SoftLayer, que fornecem os Serviços ao Cliente, para acessar um Serviço. Se o Cliente puder conectar-se a um dos datacenters SoftLayer para acessar os Serviços ao Cliente, não há Perda de Serviços, caso o Cliente possa ou não usar o Conteúdo do Cliente.

"Indisponibilidade Verificada" significa uma Indisponibilidade Reivindicada para um serviço específico que foi verificado pela SoftLayer.

Compromissos de Serviços

Rede Pública: A SoftLayer fará esforços razoáveis para fornecer um nível de serviço de 100% para a Rede Pública.

Rede Privada: A SoftLayer fará esforços razoáveis para atender um nível de serviço de 100% para a Rede Privada.

Portal do Cliente: A SoftLayer fará esforços razoáveis para atender um nível de serviço de 100% para acesso ao Portal do Cliente.

Infraestrutura Redundante: A SoftLayer fará esforços razoáveis para atender um nível de serviço de 100% para acesso à energia e HVAC fornecidas ao Cliente.



Créditos de SLA

Para cada período de 30 minutos contínuos de Indisponibilidade de Qualificação para um Serviço em um Período de Medição, a SoftLayer deverá fornecer um Crédito de SLA de 5% das taxas para o Serviço relevante que estava sujeito à Perda do Serviço durante o Período de Medição. Nenhum período de Minutos de Indisponibilidade de Qualificação para um Serviço que seja menor do que 30 minutos contínuos deverá ser elegível para uma recompensa de Créditos de SLA. Indisponibilidades Reivindicadas para Serviços diferentes não poderão ser combinadas para atender este cálculo. Os Créditos de SLA por falha de substituição de hardware ou upgrade de hardware são calculados conforme definido nas Tabelas A e B.

Procedimento Aprovado

O Cliente é elegível para receber Crédito de SLA, sujeito ao processo a seguir:

1. O usuário administrativo principal do cliente identificado deverá relatar uma Indisponibilidade Reivindicada abrindo um chamado no Portal do Cliente dentro de 7 dias após o término da Indisponibilidade Reivindicada. O chamado deverá incluir o Tipo de Serviço, Endereço IP, datas e horários da Indisponibilidade Reivindicada, mensagens de erro recebidas (se houver), informações de contato e uma descrição completa da interrupção do Serviço, incluindo logs, se aplicável.
2. A SoftLayer revisará as Indisponibilidades Reivindicadas com relação às Indisponibilidades Verificadas.
3. A determinação dos Créditos de SLA da SoftLayer é definitiva.
4. O Cliente concorda em efetuar o pagamento pelos Serviços integralmente enquanto uma Indisponibilidade Reivindicada estiver sendo revisada ou o Crédito de SLA está sendo determinado.
5. A SoftLayer comunicará os Créditos de SLA ao Cliente por meio do Portal do Cliente e aplicará os Créditos de SLA aos encargos futuros do Cliente para os Serviços relevantes sujeitos às políticas padrão da SoftLayer. Os Créditos de SLA não poderão ser usados para reduzir os pagamentos devidos em qualquer termo abaixo de zero.

Cientes Inelegíveis

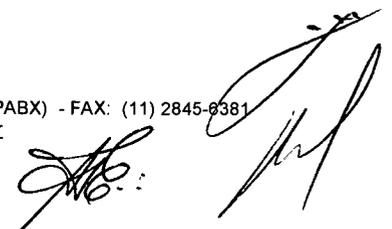
Os Clientes não se qualificarão para Créditos de SLA se eles (a) não estiverem em dia com o pagamento das taxas para os Serviços no momento do relatório da Indisponibilidade Reivindicada ou (b) não tiverem pago suas taxas para os Serviços no vencimento três ou mais vezes nos últimos 12 meses.

Uso de Créditos de SLA

Os Créditos de SLA poderão ser usados exclusivamente para pagamentos futuros devidos para o Serviço específico ou outras obrigações para as quais os Créditos de Serviço são emitidos. Os Créditos de SLA não podem ser vendidos ou transferidos e não podem ser usados até que qualquer violação do MSA seja resolvida para atender às necessidades da SoftLayer de maneira razoável. Indisponibilidades Reivindicadas falsas ou duplicadas são uma violação do MSA, incorrerão em um encargo único de \$50 por incidente e poderão, em um critério da SoftLayer, resultar em uma suspensão ou término dos Serviços. Os Créditos de SLA expiram no término ou vencimento do MSA.

Exclusão de Crédito de SLA

Os Créditos de SLA não se aplicam aos períodos durante os quais os Serviços não estão disponíveis pelos seguintes motivos:



- A SoftLayer está executando upgrades do sistema, aprimoramentos ou manutenção de rotina os quais foram anunciados no Portal do Cliente com pelo menos dois dias de antecedência ou manutenção determinada pela SoftLayer como sendo de urgência mediante aviso fornecido por meio do Portal do Cliente ("Manutenção Planejada");
- O uso dos Serviços pelo Cliente ou o uso de Oferta do Cliente por Usuário Final do Cliente em violação ao MSA;
- Problemas relacionados ao Conteúdo do Cliente;
- Problemas com o acesso do Cliente à Internet;
- Administração do sistema, comandos e transferências de arquivos executadas pelo Cliente ou seus representantes;
- Eventos descritos na provisão Força Maior;
- Suspensão do acesso do Cliente aos Serviços fornecidos no MSA;
- Violação de AU P;
- Problemas causados pelo uso dos Serviços por parte do Cliente ou pelo uso por parte do Usuário Final de uma oferta do cliente;
- Problemas oriundos do software, aplicativos ou Conteúdo do Cliente;
- Problemas causados pelo hardware fornecido pelo Cliente ou por um terceiro.

Tabela A: Substituição de Hardware*

| Período de Resposta | Crédito de SLA |
|---------------------|----------------------------|
| 2 horas ou menos | N/D |
| 2,1 a 6 horas | Vinte Por Cento ("20%") |
| 6,1 a 10 horas | Quarenta Por Cento ("40%") |
| 10,1 a 14 horas | Sessenta Por Cento ("60%") |
| 14,1 a 18 horas | Oitenta Por Cento ("80%") |
| Mais de 18 horas | Cem Por Cento ("100%") |

Tabela B: Upgrade de Hardware*

| Período de Resposta | Crédito de SLA |
|---------------------|----------------------------|
| 2 horas ou menos | N/D |
| 2,1 a 6 horas | Vinte Por Cento ("20%") |
| 6,1 a 10 horas | Quarenta Por Cento ("40%") |
| 10,1 a 14 horas | Sessenta Por Cento ("60%") |
| 14,1 a 18 horas | Oitenta Por Cento ("80%") |
| Mais de 18 horas | Cem Por Cento ("100%") |

*Obrigações Especiais relacionadas à Substituição de Hardware e Upgrades de Hardware

Substituição de Hardware: A SoftLayer fará esforços razoáveis para substituir hardware e componentes de hardware com falha em um nível de serviço de duas horas (não incluindo o tempo necessário para recarregar o sistema operacional ou os aplicativos) após a SoftLayer verificar o relatório do Cliente sobre uma falha de hardware. Se a instalação não atender este nível de serviço, o Cliente será elegível para Créditos de SLA, conforme fornecido na Tabela A abaixo para as taxas futuras relacionadas diretamente ao hardware.

* Não se aplica aos servidores

POWER8. A SoftLayer fará esforços comercialmente razoáveis para substituir o hardware POWER8.



Upgrades de Hardware: A SoftLayer fará esforços razoáveis para assegurar que todos os upgrades de hardware planejados começarão e serão concluídos em um nível de serviço dentro de duas horas dos períodos de manutenção de upgrade do hardware que foram planejados e confirmados com antecedência por meio do Portal do Cliente (não incluindo o tempo necessário para recarregar o sistema operacional ou aplicativos). Se a instalação não atender este nível de serviço, o Cliente será elegível para Créditos de SLA, conforme fornecido na Tabela B abaixo para as taxas futuras relacionadas diretamente ao upgrade do hardware

Descrição de Serviços em Nuvem

Mediante aceite pela **IBM** do Pedido do Cliente, através de um Documento de Pedido assinado ou submetido eletronicamente para a **IBM**, a **IBM** habilitará a conta de Serviços SoftLayer. O Cliente poderá pedir e gerenciar Serviços SoftLayer utilizando o Portal do Cliente SoftLayer on-line, aplicativo móvel ou APIs (Portal SL).

1. Acesso ao Portal

O Portal SL, informações relacionadas ao uso dos Serviços SoftLayer pelo Cliente, informação de Conta e suporte são oferecidos e processados on-line e podem ser apresentados apenas em inglês. Ainda que apresentados durante o processo de pedidos, os termos dos contratos da SoftLayer não se aplicarão, a menos que expressamente especificados nessa Descrição de Serviços.

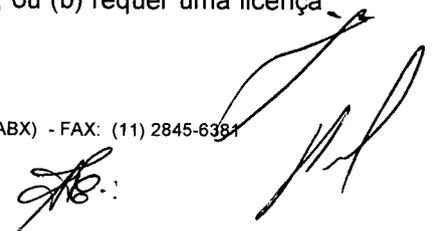
2. Descrição de Serviços

2.1 Habilitação dos Serviços SoftLayer

A **IBM** proverá direitos administrativos para o seu usuário administrativo principal (master) do Cliente, especificado para a conta do Cliente. Esse usuário administrativo usa o Portal SL para executar a administração conta, habilitar usuários e autorizações, monitorar o uso dos Serviços SoftLayer por usuários, monitorar tickets de suporte, submeter solicitações de SLA, e demais atividades em relação ao uso dos Serviços SoftLayer pelo Cliente. Todo o suporte para Serviços SoftLayer e comunicações a eles relacionadas são fornecidas pela SoftLayer utilizando o sistema de suporte e ticketing do Portal SL.

2.2 Uso e Acesso aos Serviços SoftLayer

Os Serviços SoftLayer podem ser requisitados pelo Cliente utilizando os procedimentos padrão da SoftLayer, como descritos no Portal SL. Os Serviços SoftLayer são Serviços em Nuvem autogerenciados, incluindo a configuração e gerenciamento (tais como segurança, backup, recuperação de falhas, restauração e monitoramento) dos recursos computacionais e Serviços em Nuvem disponíveis conforme o Cliente julgar necessário para atender as necessidades e leis aplicáveis ao Cliente. Ao selecionar um Serviço SoftLayer e o local do datacenter para hospedar o conteúdo do Cliente, o Cliente entende e reconhece que a **IBM** a poderá usar processadores e subprocessadores (incluindo equipe e recursos) em localidades no mundo inteiro para entregar os Serviços em Nuvem, cabendo ao Cliente a escolha do centro de dados que fará o processamento do seu conteúdo. A **IBM NÃO** poderá *transferir os dados do Cliente além das fronteiras do País* com a excessão de seus dados cadastrais necessários a operação do serviço. O Cliente garante que nenhum conteúdo ou dados exportados de ou para o local selecionado, ou de outra forma acessível pela **IBM** para suportar o uso dos Serviços SoftLayer, é (a) controlado como um artigo de defesa sujeito ao US International Traffic in Arms Regulation (ITAR) ou sujeito a quaisquer leis ou regulamentos de outros países, ou (b) requer uma licença



de exportação ou, do contrário, possui restrição de exportação para todos os recursos globais ou pessoal de acordo com as leis de controle de exportação aplicáveis.

"Serviços de Terceiros" disponíveis no Portal SL que sejam providos diretamente ao Cliente por um terceiro que não seja a SoftLayer e a **IBM** são providos sob os termos dos contratos desses terceiros. Nem a **IBM** nem a SoftLayer são parte destes contratos mesmo que a IBM fature os encargos para esses Serviços de Terceiros.

O Cliente pode utilizar os Serviços SoftLayer para criar uma "Solução" que disponibilizará para terceiros usuários finais da Solução do Cliente, que estejam baseados total ou parcialmente nos Serviços SoftLayer. O Cliente não pode, no entanto, sob esse Contrato, revender acesso direto aos Serviços do portal SoftLayer para qualquer terceiro sem a aprovação específica e por escrito da **IBM**. O Cliente é responsável por ter acordos adequados em vigor com tais usuários finais da Solução, e é responsável pelo uso da Solução por eles, incluindo o conteúdo que eles fornecerem. O Cliente é o único responsável por qualquer responsabilidade por danos ou perdas que os usuários finais da Solução possam incorrer como resultado do uso da Solução do Cliente.

2.3 Pedido de Serviço SoftLayer

A "Data de Vigência" de um pedido por um novo Serviço SoftLayer ou qualquer upgrade é quando o pedido é aceito pela SoftLayer. O Cliente será notificado da aceitação através do Portal SL. Mediante a submissão de um pedido, o sistema de ticketing do Portal SL iniciará ou alterará os Serviços SoftLayer baseado nos seus critérios de seleção. O Usuário que submeter um pedido receberá notificações de status no Portal SL e poderá iniciar o uso dos Serviços SoftLayer, incluindo a criação e carga de conteúdo. O Cliente é responsável por salvar, manter e proteger todas as chaves de acesso geradas para cada Serviço SoftLayer. Estes não são mantidos pela **IBM** ou pela SoftLayer. Todos os pedidos submetidos por um Usuário usando a conta do Cliente são pedidos feitos sob a Conta.

- 2.3.1 Para cada Serviço SoftLayer pedido, o "Prazo Inicial" é o período que inicia na Data de Vigência até o final do mês corrente. A "Data de Aniversário de Faturamento" será o primeiro dia de cada mês. O "Prazo de Renovação" significa o mês de calendário que se inicia em uma Data de Aniversário de Faturamento, a menos que rescindido conforme aqui definido. Todos os Serviços SoftLayer se renovam automaticamente até seu cancelamento comandado pelo Cliente por rescisão conforme descrito na seção 2.8.1 (Suspensão e Rescisão pela **IBM**). Para Serviços SoftLayer, pedidos na modalidade de cobrança horária, tais serviços serão providos até que o Cliente envie um ticket de cancelamento.

Para um pedido de redução ou cancelamento de um Serviço SoftLayer, o Cliente deverá submeter o comunicado de cancelamento através de um ticket de cancelamento no Portal SL, de acordo com os procedimentos estabelecidos pela SoftLayer, com antecedência mínima de 24 horas a 00:00:01 CST (GMT-6) da Data de Aniversário de Faturamento. A falha em providenciar a notificação por escrito com antecedência de 24 horas resultará na efetiva redução ou descontinuidade dos Serviços SoftLayer na Data de Aniversário de Faturamento seguinte, e o Cliente arcará com os encargos dos Serviços SoftLayer durante o Prazo de Renovação relevante. Quaisquer Serviços cancelados com antecedência superior às 24 horas permanecerão acessíveis ao Cliente até que o processo automatizado retire os Serviços na Data de Aniversário de Faturamento. O Cliente é responsável por monitorar o status de qualquer pedido de cancelamento ou redução de Serviços SoftLayer para garantir que tenha sido concluído com sucesso. A exclusão do conteúdo do Cliente é automática quando do cancelamento de um Serviço SoftLayer. No ato do cancelamento de um Serviço SoftLayer, o Cliente renuncia ao uso dos endereços de IP e nomes de servidores designados ao Cliente, e concorda em descontinuar o uso de tais Serviços SoftLayer, incluindo o reapontamento de DNS para o(s) nome(s) de domínio do Cliente para fora dos Serviços SoftLayer.

2.4 Acesso de Rede

Para cada dispositivo de Serviço SoftLayer pedido, o Cliente se conectará à Rede Privada da SoftLayer, à Rede Pública da SoftLayer (exceto para Serviços SoftLayer não expostos à Internet) e à rede administrativa interna da SoftLayer. O Cliente terá a opção de desabilitar o acesso de seus dispositivos pedidos à Rede Pública. A Rede Privada da SoftLayer permite à conexão de rede privada virtual (VPN) administrativa do Cliente acessar os dispositivos para acesso administrativo, comunicação entre aplicações, comunicação de um centro de dados SoftLayer a outro centro de dados SoftLayer, e para acesso aos serviços compartilhados SoftLayer. A rede privada virtual administrativa (VPN) permitirá ao Cliente administrar e gerenciar os dispositivos pedidos pelo Cliente e a carregar, descarregar e gerenciar conteúdos. O(s) dispositivo(s) do Serviço SoftLayer será(ão) associados à rede de área local virtual (VLAN) privada dedicada do Cliente.

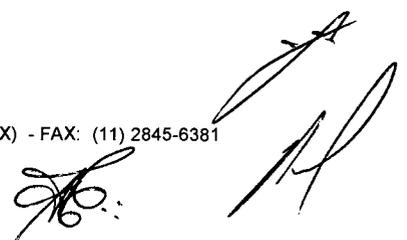
Endereços IP serão assignados na modalidade de por VLAN e por servidor, durante o uso pelo Cliente dos Serviços SoftLayer aplicáveis. Todos os endereços IP designados ao Cliente são de propriedade da SoftLayer e gerenciados pela SoftLayer. O Cliente não possui direitos de propriedade ou de transferência sobre tais endereços de IP. Cliente não pode usar qualquer endereço de IP da SoftLayer ou VLANs não designadas ao Cliente. A Política de Endereços IP SoftLayer fornece a política que controla o uso e provisionamento de Endereços IP, incluindo endereços IP fornecidos pelo Cliente.

Se um Serviço SoftLayer é suspenso, a porta de acesso à Rede Pública pode ser desabilitada até a resolução da violação. Pode ser disponibilizado acesso temporário utilizando a VLAN Privada para remediar uma violação de acordo com a comunicação providenciada.

2.5 Proteção de dados

Os Serviços SoftLayer não foram desenhados para atender qualquer requerimento de segurança específico que não os de segurança física dos recursos computacionais contendo o seu conteúdo. O Cliente é responsável pelo gerenciamento, incluindo habilitações específicas de segurança, de qualquer recurso computacional que o Cliente solicite. Em caso de cancelamento de um Serviço SoftLayer, todo o conteúdo será apagado. O "EU Safe Harbor" não se aplica aos Serviços SoftLayer propriamente ditos. A SoftLayer, entretanto, adere ao U.S.-Swiss Safe Harbor Framework, assim como ao Safe Harbor Principles, tal como definido pelo Departamento de Comércio dos Estados Unidos e pela Comunidade Européia, no tocante aos dados coletados pela SoftLayer quando da solicitação e uso dos Serviços SoftLayer, conforme descrito no Contrato de Privacidade da SoftLayer disponível no Portal SL.

Nem a **IBM** nem a SoftLayer acessarão o Conteúdo do Cliente, exceto i) quando o Cliente expressamente autorizar em conexão com um suporte requerido; ii) conforme especificamente descrito na Descrição de Serviço ou mutuamente acordado em um adendo; ou iii) na medida do que seja requerido por lei ou conforme necessário para cumprir com requerimentos de um órgão governamental ou regulatório ou pedido judicial de um tribunal com jurisdição competente. No evento de qualquer requisição governamental ou legal válida e na medida do razoável, a **IBM** notificará o Cliente se permitido, para dar ao Cliente a oportunidade de obter uma medida de salvaguarda.



2.6 Acordo de Nível de Serviço

O Acordo de Nível de Serviço (SLA) para disponibilidade dos Serviços SoftLayer está disponível no Portal SL (<http://www.softlayer.com/about/service-level-agreement>). Para requerer um crédito de SLA o Cliente deverá seguir os Procedimentos Aprovados definidos em tal SLA dentro de sete (7) dias do final da Interrupção Reclamada (Claimed Outage). O requerimento será revisto pela SoftLayer, e qualquer crédito por Interrupção Verificada ("Créditos de SLA" ou "SLA Credits") será emitido pela **IBM**. Os Créditos de SLA (SLA Credits) são a única reparação do Cliente pela falha de um nível de serviço especificado. Os Créditos de SLA (SLA Credits) não podem ser vendidos ou transferidos a outras partes. Falsificar ou duplicar reclamações para Interrupções Reclamadas (Claimed Outages) sujeitará o Cliente a uma multa de US\$ 50,00 (cinquenta dólares americanos) em equivalente em moeda local, por incidente para tais reclamações.

2.7 Encargos

Os encargos para cada Serviço SoftLayer que o Cliente solicitar serão medidos da Data de Vigência do Prazo Inicial e de cada Prazo de Renovação, até que seja submetido um "ticket" de cancelamento para esse Serviço SoftLayer, como descrito na seção 2.3 (Pedido de Serviço SoftLayer) ou contra qualquer rescisão prevista na seção 2.8 (Prazo, Rescisão e Suspensão). A **IBM** faturará ao Cliente os Encargos para cada Serviço SoftLayer baseado nas configurações e opções selecionadas em seu pedido no Portal SL e na Carta Pedido, ou conforme mutuamente acordado em um Aditivo a essa Descrição de Serviço.

Se o Cliente precisar de autorização de fundos para que a **IBM** possa faturá-lo, tal como uma ordem de compra, o Cliente se responsabilizará por obter e manter atualizada tal autorização com fundos suficientes para cobrir o Prazo Inicial e todos os Prazos de Renovação para todos os pedidos submetidos por sua conta, de modo a não gerar interrupção nos Serviços SoftLayer.

2.8 Prazo, Rescisão e Suspensão

2.8.1 Suspensão e Rescisão pela IBM

Qualquer Serviço SoftLayer pode ser retirado de comercialização ou rescindido pela **IBM** por conveniência, com um aviso prévio de não renovação ao Cliente de pelo menos 10 dias da expiração do Prazo Inicial ou de um Prazo de Renovação, ou ao final do próximo período de faturamento para serviços base horária.

A **IBM** aceita o pedido do Cliente ao ativar a sua conta. A **IBM** continuará a processar o pedido do Cliente para validar as suas informações de contato, conta e pagamento dentro dos primeiros 14 dias de tal ativação. Durante esse prazo inicial, a **IBM** pode fechar sua conta e rescindir esse contrato por conveniência por qualquer motivo e interromper o acesso do Cliente aos Serviços Softlayer. A **IBM** pode fechar uma conta e rescindir este Contrato se nenhum Serviço SoftLayer for solicitado ou mantido ativo por um período de seis meses. A **IBM** pode rescindir esse Contrato em caso de múltiplas violações de seus termos pelo Cliente.

2.9 Geral

2.9.1 Aplicações Licenciadas pela Apple

Os seguintes termos aplicam-se para qualquer download de qualquer aplicação SoftLayer para rodar no sistema operacional ("iOS") da Apple Inc. ("Apple"), ("Aplicação Licenciada") para habilitar o uso de acesso de aplicativos móveis aos Serviços SoftLayer, tais como os dispositivos iPhone, iPod touch, iPad e outros dispositivos relacionados que utilizem o iOS:



ACORDO PRO.00.7085

- a. Os termos relativos ao uso de qualquer Aplicação Licenciada são definidos neste contrato entre o Cliente e a **IBM** e não com a Apple, e a **IBM** e sua subsidiária SoftLayer são as únicas responsáveis pela Aplicação Licenciada e pelo conteúdo relacionado com ela. Esses termos de uso das Aplicações Licenciadas não são menos restritivos que as Regras de Uso estabelecidas nos termos de serviço da App Store (<http://www.apple.com/legal/itunes/appstore/dev/stdeula/>) (as "Regras de Uso").
- b. Esses termos de uso das Aplicações Licenciadas não conflitam com os termos de serviço da App Store vigentes na data efetiva do pedido, o qual o Cliente teve oportunidade de revisar.
- c. A Licença autorgada ao Cliente para a Aplicação Licenciada se limita a uma licença não transferível para utilizar a Aplicação Licenciada em qualquer iOS que seja de propriedade ou controlado pelo Cliente e como permitido pelas Regras de Uso.
- d. A Apple não tem obrigação alguma de prestar qualquer serviço de suporte ou manutenção com relação a Aplicação Licenciada. Qualquer manutenção e suporte disponível será fornecido pela SoftLayer.
- e. Em caso de falha da Aplicação Licenciada em cumprir com alguma garantia aplicável, o Cliente poderá notificar a Apple, e a Apple reembolsará o Cliente pelo valor pago pelo Cliente pela Aplicação Licenciada; e, na extensão máxima permitida pela lei, a Apple não terá nenhuma outra obrigação de garantia de nenhum tipo com relação a Aplicação Licenciada, e qualquer outra reclamação, perda, responsabilidade, danos, custos ou despesas atribuíveis a qualquer falha em cumprir com qualquer garantia será de responsabilidade apenas da **IBM** e da SoftLayer, seja expressa ou implícita por lei, até o ponto em que não exista nenhuma limitação de garantia adicional.
- f. A **IBM** e a SoftLayer, não a Apple, são responsáveis por endereçar qualquer reclamação que o Cliente ou terceiro possa ter com relação à Aplicação Licenciada ou à sua posse e/ou ao uso da Aplicação Licenciada, incluindo, mas não limitando-se a: (i) reclamações por responsabilidade do produto; (ii) qualquer reclamação de que a que a Aplicação Licenciada não cumpre com algum requerimento regulatório ou legal aplicável; e (iii) reclamações que surjam por infração de direitos de consumidor ou legislação similar.
- g. Caso algum terceiro alegue que a Aplicação Licenciada ou a posse e uso pelo Cliente da Aplicação Licenciada infrinjam direitos de propriedade intelectual de terceiros, a **IBM**, a SoftLayer e/ou o Cliente, não a Apple, serão unicamente responsáveis pela investigação, defesa, acordos e resolução de qualquer reclamação por infringir propriedade intelectual.
- h. Quaisquer perguntas, reclamações ou queixas com relação à Aplicação Licenciada deverá ser encaminhada a sales@softlayer.com ou pelo correio para qualquer um dos escritórios da SoftLayer a seguir:

| | | |
|--|---|--|
| SoftLayer Technologies, Inc., na IBM Company 4849 Alpha Road Dallas, TX 75244 | SoftLayer Dutch Holdings B.V.Paul van Vlissingenstraat 16 1096BK Amsterdam | SoftLayer Technologies Asia Private Limited 29A International Business Park Singapore 609934 |
|--|---|--|

- i. Apple, e suas subsidiárias, são terceiros beneficiários dos termos que pertencem à Aplicação Licenciada, e mediante aceitação pelo Cliente destes termos, a Apple terá o direito (e se considerará que tenha aceitado esse direito) de fazer cumprir esses termos exclusivamente em relação à Aplicação Licenciada frente ao Cliente como um terceiro beneficiário da mesma.

57/60



Anexo XII

Regras de Confidencialidade de Informações

Este Anexo protege apenas as informações de natureza confidencial (Informações) que uma Parte neste Acordo revelar à outra sob o Acordo. Os termos a seguir aplicam-se quando uma parte (Divulgadora) divulga informações para a outra (Receptora).

1. Divulgação

Informações divulgadas oralmente ou que não estejam marcadas com legenda restritiva devem ser identificadas como confidenciais no momento da divulgação. Cada divulgação de Informações está sujeita a este Anexo por cinco anos após a data de divulgação inicial.

2. Obrigações

A Receptora usará estas Informações somente para o propósito para o qual elas foram divulgadas, ou para o benefício da Divulgadora, e empregará cuidados razoáveis para evitar a divulgação das Informações, exceto com relação a:

a. seus empregados e empregados de qualquer pessoa jurídica que Controle a Receptora ou que, juntamente com ela, esteja sob Controle comum, e que tenham necessidade de conhecê-las. "Controle" significa ser proprietário ou controlar, direta ou indiretamente, mais de 50% das ações com direito a voto; ou

b. dos subcontratados, e conselheiros jurídicos e financeiros, e neste caso apenas aos que tenham necessidade de conhecê-las.

Antes da divulgação para qualquer das partes (a) ou (b), a Receptora terá um acordo escrito com essa parte que seja suficiente para requerer que essa parte trate a Informação forma substancialmente similar à descrita neste Anexo.

Caso seja necessário divulgar Informações por força de lei ou ordem judicial, a Receptora buscará avisar prontamente a Divulgadora, para que esta tenha oportunidade razoável para obter uma medida de salvaguarda.

3. Exclusões de Responsabilidade

A Divulgadora fornece Informações sob este Anexo sem garantias de qualquer espécie..

Este Anexo não requer que nenhuma das partes divulgue ou receba Informações, execute qualquer trabalho ou obtenha qualquer tipo de licença, relacionamento de negócios ou outro acordo e a divulgação de quaisquer Informações regidas por ele não cria nenhum vínculo ou relação fiduciária e não concede à Receptora qualquer direito ou licença sobre qualquer marca registrada, direito autoral ou patente, que sejam agora ou posteriormente de propriedade da Divulgadora, ou controlados por ela.

O recebimento das Informações sob este Anexo não impede a Receptora de:

a. desenvolver, produzir, comercializar ou fornecer produtos ou serviços que possam concorrer com produtos ou serviços da Divulgadora, ou estabelecer qualquer tipo de relacionamento de negócios com terceiros; ou

b. alocar seus empregados livremente.

Todas as Informações estão sujeitas a alterações ou cancelamento sem aviso prévio.

A Receptora pode divulgar, disseminar e usar Informações que já estejam em sua posse sem obrigação de confidencialidade, que sejam desenvolvidas independentemente, que foram obtidas de uma fonte diferente daquela da Divulgadora sem obrigação de confidencialidade, que estejam disponíveis publicamente no momento do recebimento ou que se tornaram publicamente disponíveis posteriormente, sem intervenção da Receptora, ou foram divulgadas pela Divulgadora sem obrigação de confidencialidade. Informações trocadas fora do âmbito deste Anexo não serão consideradas confidenciais, salvo acordo escrito expresso assinado entre as Partes neste sentido.



Anexo XIII

Regras para Sistemas de BACKUP ou STANDBY

O presente Anexo estabelece que o objetivo do licenciamento de backup é permitir que o cliente continue operacional caso ocorra uma emergência. Isso é frequentemente referido como Backup, Disaster/Recovery ou abreviado como BRS quando o serviço de backup e recuperação está envolvido. Para programas ou residents sendo executados em máquinas de backup, a IBM define três tipos de situações de backup: COLD, WARM e HOT. Em situações de COLD e WARM, normalmente não é requerido licenciamento adicional para a cópia da máquina de backup e não se aplica cobrança adicional. Em uma situação de backup HOT, o cliente deve adquirir licenças suficientes para tal máquina. Todos os programas em execução no modo de backup devem estar sob o controle do cliente, mesmo se estiverem sendo executados em outro local da empresa. Os termos exclusivos de cada programa estarão no documento de Informação de Licença (LI) do programa.

Como prática, estas são as definições e ações permitidas relativas à cópia do programa usado para fins de backup:

| Categoria do Backup | Status do Programa | Licenciamento |
|----------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| COLD | Não inicializado | Sem licenciamento Adicional |
| WARM | Inicializado mas sem execução | Sem licenciamento Adicional |
| HOT | Inicializado com execução | Licenciamento Adicional requerido |

"Execução" inclui, mas não se limita a, atividades como:

- Programação
- Desenvolvimento
- Manutenção do programa
- Teste
- Espelhamento de transações
- Atualização de arquivos
- Sincronização de programas, dados ou outros recursos (por exemplo, Link Ativo com outra máquina, programa, banco de dados ou outro recurso e assim por diante)
- Qualquer atividade ou configurações que permitiriam que ocorresse um hot switch ativo ou outro switch sincronizado entre programas, bancos de dados ou outros recursos.

No caso de um programa ou configuração de sistema que é projetado para suportar um ambiente de alta disponibilidade usando várias técnicas (por exemplo, duplex, espelhamento de arquivos ou transações, mantendo link ativo com outra máquina, programa, banco de dados ou outro recurso), o programa é considerado em execução, tanto em WARM como em HOT e licenças adicionais devem ser adquiridas.



Anexo XIV
Tabela de Produtos PPA e Serviços em Nuvem IBM

