

Termos Gerais para as Ofertas de Nuvem

Estes Termos Gerais para TOUs de Ofertas de Nuvem estabelecem termos adicionais para ofertas IBM SaaS ("Serviços em Nuvem") e são adicionais a outros Documentos de Transações (TDs) aplicáveis, como Descrições de Serviços, cotações ou certificados de titularidade. Os TDs e quaisquer Anexos aplicáveis e o Contrato Internacional Passport Advantage ou o Contrato Internacional Passport Advantage Express, conforme aplicável ("Contrato Base"), são coletivamente o contrato integral ("Contrato") referente a transações para um Serviço em Nuvem. Em caso de conflito, os termos de quaisquer outros TDs prevalecerão sobre o TD de Termos Gerais e ambos prevalecerão sobre os termos de um Anexo e do Contrato Base.

PARTE 1 – Termos

Os termos da Parte 1 são aplicáveis, exceto conforme modificados por uma Parte 2 Termo Requerido pelo País para um país especificado.

1. **Garantia**

A IBM garante que fornece Serviços em Nuvem usando cuidados e qualificações comercialmente razoáveis de acordo com o Anexo ou a Descrição de Serviço aplicável. A garantia de um Serviço em Nuvem termina quando o Serviço em Nuvem termina.

2. **Manutenção Planejada**

Os Serviços de Nuvem são projetados para estarem disponíveis 24/7 sujeitos à manutenção. O Cliente será notificado sobre a manutenção planejada.

3. **Mudanças**

A IBM poderá modificar um Serviço em Nuvem, sem comprometer sua funcionalidade ou seus recursos de segurança. A IBM poderá mudar os encargos mediante notificação com 30 dias de antecedência ou conforme especificado em um TD.

4. **Conteúdo e proteção de dados**

O conteúdo consiste em todos os dados, softwares e informações que o Cliente ou seus usuários autorizados fornecem, aos quais autorizam acesso ou inserem no Serviço em Nuvem. O uso do Serviço em Nuvem não afetará a propriedade ou os direitos de licença existentes do Cliente nesse Conteúdo. A IBM, seus contratados e subprocessadores podem acessar e usar o Conteúdo exclusivamente para o propósito de fornecer e gerenciar o Serviço em Nuvem, a menos que descrito em contrário em um TD.

O Cliente é responsável por obter todos os direitos e permissões necessários para permitir que a IBM, seus contratados e subprocessadores usem, forneçam, armazenem e processem Conteúdo no Serviço em Nuvem e concede tais direitos e permissões aos mesmos. Isso inclui o Cliente fazer divulgações necessárias e obter consentimento, se necessário, antes de fornecer informações de indivíduos, inclusive informações pessoais ou outras informações reguladas nesse Conteúdo. Se qualquer Conteúdo estiver sujeito à regulamentação governamental ou precisar de medidas de segurança além daquelas especificadas pela IBM para uma oferta, o Cliente não irá inserir, fornecer ou permitir tal Conteúdo, a menos que especificamente permitido nos termos do TD relevante ou a menos que de outra forma a IBM tenha primeiramente concordado e por escrito em implementar medidas de segurança adicionais e outras medidas.

Mediante solicitação por uma das partes, a IBM, o Cliente ou suas afiliadas ingressarão em contratos adicionais, conforme necessário por lei, no formato determinado para proteção de dados pessoais ou pessoais regulados incluídos no Conteúdo. As partes concordam (e irão assegurar isso de suas respectivas afiliadas) que esses contratos adicionais estarão sujeitos aos termos do Contrato.

A IBM devolverá ou removerá o Conteúdo de recursos de computação da IBM na expiração ou no cancelamento do Serviço em Nuvem ou anteriormente mediante solicitação do Cliente. A IBM pode cobrar por determinadas atividades executadas por solicitação do Cliente (como entregar Conteúdo em um formato específico). A IBM não arquiva Conteúdo, no entanto, algum Conteúdo pode permanecer em arquivos de backup de Serviço em Nuvem até a expiração desses arquivos, conforme regidos pelas práticas de retenção de backup da IBM.

Cada Serviço em Nuvem é projetado para proteger Conteúdo conforme descrito no Contrato. Os Princípios de Segurança e de Privacidade de Dados da IBM para Serviços em Nuvem IBM (DSP), em <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, se aplicam a ofertas de Serviço em Nuvem disponíveis de forma geral ou conforme descrito no TD aplicável. A IBM tratará todo Conteúdo como confidencial não divulgando-o, exceto para funcionários, contratados e subprocessadores IBM e apenas até o limite necessário para entregar o Serviço em Nuvem, a menos que seja estabelecido de outra forma em um TD. Os recursos e as funções de segurança específicos de um Serviço em Nuvem podem ser fornecidos em um Anexo e em TDs. O Cliente é responsável por avaliar a adequação de cada Serviço em Nuvem para o uso pretendido e Conteúdo do Cliente. Ao usar o Serviço em nuvem, o Cliente reconhece que o serviço atende aos seus requisitos e às instruções de processamento. O Adendo de Processamento de Dados da IBM em <http://www.ibm.com/terms> aplica e suplementa o Contrato se e até o limite que o Regulamento Europeu de Proteção Geral de Dados (EU/2016/679) (GDPR) se aplica ao Conteúdo.

O Cliente reconhece que i) a IBM pode modificar o DSP ocasionalmente a critério exclusivo da IBM e ii) tais modificações substituirão versões anteriores. A intenção de qualquer modificação no DSP será para i) melhorar ou esclarecer compromissos existentes, ii) manter alinhamento com as normas atualmente adotadas e as leis aplicáveis ou iii) fornecer compromissos adicionais. Nenhuma modificação no DSP degradará materialmente a segurança de um Serviço em Nuvem.

5. Conformidade com Leis

Cada uma das partes é responsável por estar em conformidade com: i) as leis e os regulamentos aplicáveis a seus negócios e Conteúdo e ii) leis e regulamentos de importação, exportação e sanções econômicas, incluindo regime de controle de comércio bélico de qualquer jurisdição, inclusive os Regulamentos Internacionais de Comércio de Armas e 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 ou por determinados países, usos finais e usuários. O Cliente é responsável pelo seu uso de produtos e serviços IBM e não IBM.

Se o Cliente ou qualquer usuário exportar ou importar Conteúdo ou usar qualquer parte do Serviço em Nuvem fora do país do endereço comercial do Cliente, a IBM não servirá como a exportadora ou importadora.

6. Suspensão e Rescisão

A IBM pode suspender, revogar ou limitar o uso do Cliente de um Serviço em Nuvem se determinar que houve violação material das obrigações do Cliente, uma violação na segurança ou violação da lei. Se a causa da suspensão puder ser corrigida, a IBM fornecerá um aviso das ações que o Cliente deve tomar para restabelecer o Serviço em Nuvem. Se o Cliente falhar na tomada de tais ações dentro de um tempo razoável, a IBM poderá finalizar o Serviço em Nuvem. A falta de pagamento tempestivo é uma violação material.

O Cliente pode rescindir um Serviço em Nuvem mediante notificação com um mês de antecedência: (i) por recomendação escrita de uma agência governamental ou reguladora após mudança em uma lei aplicável ou nos Serviços em Nuvem; (ii) se a modificação pela IBM do ambiente de computação usado para fornecer o Serviço em Nuvem causar não conformidade do Cliente com as leis aplicáveis; ou (iii) se a IBM notificar o Cliente sobre uma modificação que terá um efeito adverso material no uso pelo Cliente do Serviço em Nuvem, desde que a IBM tenha 90 dias para trabalhar com o Cliente para minimizar tal efeito. No caso de tal rescisão, a IBM deverá reembolsar a parte de quaisquer valores pré-pagos pelo Serviço em Nuvem aplicável ao período após a data de rescisão. Se um Serviço em Nuvem for rescindido por qualquer outra razão, o Cliente deverá pagar à IBM, na data da rescisão, os valores totais devidos de acordo com os termos do Serviço em Nuvem. Na rescisão, a IBM poderá ajudar o Cliente na transição do Conteúdo do Cliente para uma tecnologia alternativa por um encargo adicional e sob termos acordados separadamente.

7. Ofertas de Autorização Híbrida

Para Serviços em Nuvem designados como "Autorização Híbrida", o Cliente tem o direito de usar o Serviço em Nuvem e de usar os Programas identificados usados nesses Serviços em Nuvem em um ambiente à escolha do Cliente. Como parte de uma Autorização Híbrida, o Cliente terá acesso ao suporte técnico e às atualizações do programa para os Programas identificados. O uso dos Programas identificados, do suporte técnico e dos upgrades do Programa estão disponíveis somente enquanto o Cliente mantém uma subscrição para o Serviço em Nuvem. Os Programas, o Suporte e as atualizações do Programa são fornecidos de acordo com a seção denominada "Programas de Subscrição e de

Suporte de Software IBM" do Contrato Internacional IBM Passport Advantage (Z125-5831-09) ou de acordo com os termos equivalentes do Contrato Base aplicável, com as modificações a seguir:

- a. quando a subscrição do Cliente para o Serviço em Nuvem terminar, o mesmo ocorrerá com a licença do Cliente para os Programas identificados sob a Autorização Híbrida, bem como o acesso do Cliente ao suporte técnico e aos upgrades do Programa e o Cliente concorda em remover imediatamente todos esses Programas de todos os ambientes de computação selecionados do Cliente e em destruir todas as cópias;
- b. qualquer garantia de reembolso especificada não se aplica aos Programas identificados; e
- c. As autorizações adquiridas do Cliente para uma oferta de Autorização Híbrida podem ser divididas entre o uso do Serviço em Nuvem e o uso dos Programas em um ambiente de computação do Cliente. No entanto, o número total de autorizações adquiridas conforme especificado no Certificado de Titularidade do Cliente não pode ser excedido em momento algum. Caso o uso do Cliente exceda a autorização indicada no Certificado de Titularidade, os Encargos de Uso Excedente serão aplicáveis conforme especificados no TD.

Se houver um conflito entre os termos desta seção e aqueles do Acordo Internacional de Licenciamento de Programa, incluindo as LIs, os termos do Contrato prevalecerão. O Programa identificado incluído com o Serviço em Nuvem pode não conter todos os recursos ou funções do Programa específico disponível de forma geral.

8. Disposições gerais

A IBM, suas afiliadas e seus terceiros fornecedores 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 podem incluir dados pessoais) sobre o Cliente ou seus usuários, fornecidos ou coletados pela IBM (inclusive por meio de rastreamento e outras tecnologias, tais como cookies), que são processados de acordo com a Declaração de Privacidade On-line da IBM, disponível em <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en> ou uma versão equivalente do país da IBM.

A IBM poderá usar pessoal e recursos em locais em todo o mundo, incluindo contratados e subprocessadores para suporte à entrega dos Serviços em Nuvem. A IBM poderá transferir Conteúdo, inclusive informações pessoalmente identificáveis, além das fronteiras de um país. Uma lista de países nos quais o Conteúdo pode ser processado para uma oferta de Serviço em Nuvem está disponível em <http://www.ibm.com/cloud/datacenters> ou conforme descrito no Anexo ou TD. A IBM é responsável pelas obrigações que fazem parte do Contrato mesmo se a IBM usar um contratado terceirizado ou subprocessadores, a menos que determinado em contrário em um TD. A IBM irá requerer que os subprocessadores com acesso ao Conteúdo mantenham medidas de segurança técnicas e organizacionais que permitirão que a IBM cumpra suas obrigações de um Serviço em Nuvem. Uma lista atual de subprocessadores e suas funções será fornecida mediante solicitação.

O Cliente não pode i) revender acesso direto a um Serviço em Nuvem a um terceiro fora da Empresa do Cliente; ou ii) combinar Serviços em Nuvem com valor agregado do Cliente para criar uma solução com marca do Cliente comercialmente disponível pela qual o Cliente cobra uma tarifa.

Parte 2 – Termos Requeridos do País

Os termos requeridos do país a seguir se aplicam ao país especificado e modificam os termos da Parte 1 indicados acima.

AMÉRICAS

Inclua um novo parágrafo na seção "Disposições Gerais":

Nos Estados Unidos e Canadá:

Quando impostos são baseados no(s) local(ais) que está(ão) recebendo o benefício do Serviço em Nuvem, o Cliente é continuamente obrigado a notificar a IBM de tal(is) local(is) caso seja diferente do endereço comercial do Cliente constado no Anexo ou TD aplicável.

EMEA

Inclua um novo parágrafo na seção "Disposições Gerais":

Para Estados Membros da UE, Islândia, Liechtenstein, Noruega, Suíça e Turquia:

Se o Cliente incluir ou autorizar outros a incluir dados pessoais no Conteúdo, o Cliente declarará que o controlador de dados ou ele, antes de concordar com este Contrato ou estender o benefício dos Serviços em Nuvem a qualquer outro controlador de dados, foi instruído ou obteve consentimento dos controladores de dados relevantes para celebrar este Contrato. O Cliente nomeia a IBM como um processador de dados para processar esses dados pessoais. O Cliente não utilizará o Produto IBM em conjunto com dados pessoais a ponto de violar as leis de proteção de dados aplicáveis.

A IBM deve cooperar de modo razoável com o Cliente em seu cumprimento de qualquer requisito legal, incluindo fornecer ao Cliente acesso aos dados pessoais. O Cliente concorda que a IBM pode transferir dados pessoais do Cliente além das fronteiras de um país, inclusive para fora da Área Econômica Europeia (EEA). Se o Serviço em Nuvem estiver incluído em uma certificação de Proteção de privacidade da IBM listada em http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html e o Cliente optar por ter o Serviço em Nuvem hospedado em um datacenter localizado nos Estados Unidos, o Cliente poderá confiar em tal certificação para a transferência de dados pessoais fora da EEA. Como alternativa, as partes ou suas afiliadas relevantes poderão ingressar em contratos separados não modificados de Cláusula Modelo da UE em suas funções correspondentes de acordo com a Decisão da CE 2010/87/EU (conforme ocasionalmente alterada ou substituída) com as cláusulas opcionais removidas. Se a IBM mudar a maneira como processa ou protege dados pessoais como parte dos Serviços em Nuvem e tal mudança fizer com que o Cliente não esteja em conformidade com as leis de proteção de dados, o Cliente poderá rescindir os Serviços em Nuvem afetados fornecendo notificação por escrito para a IBM no prazo de 30 dias a partir da notificação da IBM para o Cliente sobre a mudança.