

REGULAMENTO DA CAMPANHA “SOFTWARE SUPPORT TRIAL PARA STORAGE ”

Este Regulamento tem como finalidade estipular os termos e condições gerais da Campanha **SOFTWARE SUPPORT TRIAL PARA STORAGE** (“Campanha”), promovida pela IBM Brasil Indústria, Máquinas e Serviços LTDA (“IBM”).

Período da Campanha: 01/09/2012 a 31/12/2012.

Para os efeitos deste regulamento, considera-se Cliente Elegível ao benefício da Campanha a pessoa Jurídica que, celebre, entre as datas de 01/09/2012 a 31/12/2012, nas condições aqui apresentadas, aquisição de equipamento Storage IBM elegível a campanha e um Contrato IBM de prestação de serviços de suporte a *hardware* IBM para a plataforma de Storage para os seguintes equipamentos:

Sistemas de Armazenamento em Disco: DS3500, DS8000

Sistemas de Armazenamento em Fita (Tape): TS3500, TS3310, TS3200, TS3100, TS2900

Storage Area Network (SAN): SAN B-type family (Brocade) e Cisco MDS family

O benefício da Campanha inclui 90 (noventa) dias de suporte telefônico gratuito aos *softwares* inseridos ou disponibilizados junto com os equipamentos supracitados.

O suporte é prestado de forma remota pela IBM.

Para usufruir o benefício da Campanha é necessário observar cumulativamente todos os requisitos:

- Adquirir diretamente da IBM ou de “Parceiros de Negócios” da IBM, entre os dias 01/09/2012 a 31/12/2012, um equipamento elegível a campanha e um novo contrato de Suporte a Hardware da plataforma Storage a ser prestado pela IBM para os equipamentos acima listados;
- seguir corretamente as instruções de inscrição conforme a orientação dada pela IBM para a participação da campanha;

Definições:

Plano de Suporte: é o modelo padrão de suporte técnico descrito no documento IBM Software Support Handbook (documento disponível no link:

<http://www14.software.ibm.com/webapp/set2/sas/f/handbook/home.html>), que inclui informações sobre os processos de contato e de suporte a Software IBM, níveis de severidade e processo de escalada.

Horário Comercial: significa o horário padrão, sob o qual a IBM fornecerá o Serviço Básico de Suporte, ou seja, de segunda-feira a sexta-feira, das 8h30 às 17h30 horário de Brasília, excluindo os feriados nacionais.

Nível de Severidade de um Problema:

- a) Severidade 1: Sistema sem condições de operação, pode ser chamado como “Problema Crítico”;
- b) Severidade 2: Problema ou dúvida grave, prejudicando a operação do sistema;
- c) Severidade 3: Problemas ou dúvidas que criam algumas restrições a operação do sistema; e
- d) Severidade 4: Problemas ou dúvidas que não afetam a operação do sistema.

Os serviços de Telesuporte objeto desta Campanha serão prestados pela IBM contemplando as seguintes atividades:

- **TELESUPORTE PARA FAMÍLIA DE EQUIPAMENTOS DS (DS3500, DS4000, DS5000 e DS8000):**
 - a. Apoio na configuração e formatação dos subsistemas;
 - b. Recomendação de implementações de boas práticas de formatação visando segurança e performance dos subsistemas;
 - c. Auxílio na verificação de compatibilidade de matrizes de interoperabilidade dos subsistemas;
 - d. Apoio na criação e gerenciamento de funções de Copy Services (Flash Copy, MetroMirror, GlobalMirror e demais funções de cópia point-in-time, replicação síncrona ou assíncrona para os subsistemas;
 - e. Apoio na configuração e gerenciamento dos devices drives de multi-pathing (SDD, RDAC, MPxIO, etc);
 - f. Análise logs de erro, incluindo logs de servidores, HBAs e device drivers conectados aos Storages IBM da família DS
 - g. Auxílio na localização de documentações e procedimentos para implementação e configuração de funcionalidades dos subsistemas;
 - h. Auxílio na localização de Device Drivers, Firmwares e *Softwares* para download e instalação nos subsistemas;
 - i. Apoio na atualização do nível dos subsistemas e,
 - j. Apoio na interpretação de manuais e redbooks IBM.

- **TELESUPORTE PARA FAMÍLIA DE EQUIPAMENTOS TAPE:**
 - a. Apoio na configuração e particionamento dos subsistemas;
 - b. Apoio na configuração e gerenciamento dos Devices Drivers, configuração das funcionalidades de DPF (Data Path Failover) e CPFO(Control Path Failover) dos subsistemas;
 - c. Auxílio na verificação de compatibilidade de matrizes de interoperabilidade dos subsistemas;
 - d. Análise de logs de erro, incluindo logs de servidores, HBAs e Device Drivers conectados aos subsistemas;
 - e. Auxílio na localização de documentações e procedimentos para implementação e configuração de funcionalidades dos subsistemas;
 - f. Auxílio na localização de Device Drivers, Firmwares e *Softwares* para download e instalação nos subsistemas; e,
 - g. Apoio na interpretação de manuais e redbooks IBM.

Os serviços descritos acima serão prestados durante o horário comercial, ou seja, de segunda-feira a sexta-feira, das 8h30 às 17h30 horário de Brasília, excluindo os feriados nacionais, para todas as severidades somente até o dia 31/março/2013, desta forma o suporte será dado aos Clientes por um período de até 90 dias, jamais ultrapassando esta data limite.

Os serviços gratuitos de Telesuporte a Storage serão iniciados em até 5 (cinco) dias úteis após a correta inscrição dos Clientes no site indicado pela IBM.

Os itens a seguir estão fora do escopo desta Campanha.

- a. Consultoria;
- b. Assistência no local;
- c. Notificação de defeito de produto;
- d. Análise de performance;
- e. Escrita, análise ou customização de códigos de aplicações (desenvolvimento/programação);
- f. Execução de Upgrade e/ou Migração de *Software*;
- g. Desenho de redes, de aplicações, interfaces, ferramentas e afins;
- h. Desenho e implementação de rotinas de backup;
- i. Treinamento;
- j. Planejamento de atividades técnicas;
- k. Certificação de ambiente;
- l. Enhancement Request;
- m. Problemas causados por "vírus";
- n. Restauração de cópia de segurança (back-up) de programas e/ou dados;
- o. Suporte a produtos descontinuados (backlevel);
- p. Distribuição de mídia (CD de *Software*); e/ou
- q. Qualquer atividade relacionado a Serviços/Projeto.

Condições Adicionais:

1. As Empresas que prestam serviço a outras empresas não terão este suporte disponível para atender necessidades ou emergências de seus clientes.
2. O atendimento será apenas para as empresas que se cadastrarem com o e-mail cujo domínio seja da própria empresa. Não serão aceitos domínios de e-mail público tais como gmail, yahoo, hotmail, etc.
3. Em hipótese alguma o suporte ofertado será dado ao usuário final, o suporte será prestado apenas para a equipe de tecnologia de informação da empresa.
4. A participação na Campanha é totalmente opcional, só serão elegíveis a Campanha os Clientes que de própria vontade completarem a devida inscrição.
5. O direito de participação é intransferível. Não será permitida, em hipótese alguma, a substituição das atividades contempladas nesta campanha por qualquer outro produto, serviço ou desconto financeiro em outras contratações.
6. O suporte só será prestado para o equipamento com contrato de suporte a hardware da plataforma Storage celebrado no período de 01/09/2012 a 31/12/2012. Não é permitido em hipótese nenhuma transferir o suporte para outro equipamento mesmo que com contrato de suporte a hardware da plataforma Storage adquirido em outro período.

7. Considera-se requisito essencial para a participação na Campanha a autorização expressa dos Clientes para serem contactados visando atividade comercial pela IBM ou por seus Parceiros de Negócio, incluindo Telemarketing, em um período de 180 (cento e oitenta) dias a contar da inscrição por meio dos contatos fornecidos pelo Cliente durante a inscrição na referida Campanha.

8. Os Clientes serão os únicos e exclusivos responsáveis pelo uso indevido e/ou ilegal dos benefícios desta Campanha, bem como dos serviços a ela vinculados, sendo responsáveis pela reparação de qualquer dano material e/ou moral a que derem causa.

9. A empresa que possuir os requisitos para participar da Campanha e não executar adequadamente as ações dentro dos prazos acima descritos, perderá o direito aos benefícios da Campanha.

10. As dúvidas e casos omissos serão solucionados por uma comissão interna da IBM especialmente constituída para esse fim.

11. A participação nesta Campanha implica na aceitação total e irrestrita de todos os termos deste regulamento.

12. Ao aceitar participar da Campanha na forma aqui descrita, o Cliente declara ter lido e estar de acordo com os termos e condições do Contrato de Produtos e Serviços IBM, doravante denominado "Contrato", que se encontra registrado e microfilmado no 7º. Ofício de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, sob o número 1.734.012 com data de 08 de março de 2010 e que também está disponível para consulta no endereço da Internet: http://www.ibm.com/br/shop/contract/contrato_ica.phtml.