

### IBM Cognos Territory and Quota Management

Os Termos de Uso ("ToU") são compostos por estes Termos de Uso IBM – Termos da Oferta Específica do SaaS ("Termos da Oferta Específica do SaaS") e um documento intitulado Termos de Uso IBM – Termos Gerais ("Termos Gerais") disponível na seguinte URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

No caso de conflito, os Termos de Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais. Ao solicitar, acessar ou usar o IBM SaaS, o Cliente concorda com os Termos de Uso.

Os ToU são regidos pelo Contrato IBM International Passport Advantage, pelo Contrato IBM International Passport Advantage Express ou pelo Contrato Internacional IBM para Ofertas Selecionadas do SaaS, conforme aplicável ("Contrato") e junto com os Termos de Uso formam o acordo completo.

#### 1. IBM SaaS

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

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

#### 2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido sob uma da(s) métrica(s) de encargos a seguir, conforme especificado do Documento de Transação:

- a. Acesso é uma unidade de medida por meio da qual o IBM SaaS pode ser obtido. Acesso é o direito de uso do IBM SaaS. O Cliente deve obter uma única autorização de Acesso para usar o IBM SaaS durante o período de medida especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.
- b. Usuário Autorizado é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. O Cliente deve obter autorizações separadas e vinculadas a cada Usuário Autorizado distinto com acesso ao IBM SaaS de qualquer maneira, direta ou indiretamente (por exemplo, por meio de um programa multiplex, dispositivo ou servidor de aplicação), por quaisquer meios. Devem ser obtidas autorizações suficientes para abranger o número de Usuários Autorizados que receberam acesso ao IBM SaaS durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.
- c. Participante Elegível é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Cada indivíduo ou entidade elegível a participar em qualquer programa de prestação de serviço gerenciado ou controlado pelo IBM SaaS é um Participante Elegível. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir todos os Participantes Elegíveis gerenciados ou controlados pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.
- d. Instância é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Instância é o acesso a uma configuração específica do IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cada Instância do IBM SaaS disponibilizada para acesso e uso durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.
- e. Milhão de Linhas de Registro é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Registro indica os dados que representam qualquer documento físico ou eletrônico gerenciado pelo

IBM SaaS, incluindo, mas não se limitando aos registros de detalhes de chamadas, faturas, planos, ordens de compra, cotações, recibos, devoluções, ordens de vendas, planejamentos e remessas. As Linhas de Registro são os itens de linha dentro do Registro processados usando o IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações de Milhão de Linhas de Registro suficientes para cobrir o número total de Linhas de Registro processadas pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.

- f. Recebedor de Legado e Contrato de Legado são unidades de medida pelas quais o IBM SaaS pode ser autorizado. Tipos de métrica de encargos de Legado não são mais comercializados ativamente pela IBM. A IBM pode, porém, exclusivamente a seu critério, concordar em aumentar as autorizações existentes do Cliente para uso de certas versões do IBM SaaS ("SaaS de Legado") sob um tipo de autorização de Legado. As ofertas do IBM SaaS adquiridas sob um tipo de métrica de encargos de Legado são indicadas pela notação "Legado" no nome do IBM SaaS em um PoE. O uso pelo Cliente de todo o SaaS de Legado está sujeito aos termos de métrica de encargos especificados no contrato de acordo com o qual o Cliente adquiriu originalmente a capacidade de usar o SaaS de Legado ("Contrato de Legado"). Sob nenhuma circunstância os termos do Contrato de Legado serão interpretados para expandir o direito do Cliente a usar o SaaS de Legado além da quantia especificada em um PoE, nem deverão termos diferentes dos termos especificados na métrica de encargos do SaaS de Legado especificados ser considerados como controladores do uso da oferta do IBM SaaS.

### **3. Encargos e Faturamento**

O valor a ser pago pelo IBM SaaS está especificado em um Documento de Transação.

#### **3.1 Encargos Mensais Parciais**

O encargo mensal parcial é um encargo diário proporcional que será cobrado do Cliente. Os encargos mensais parciais são calculados com base nos dias restantes do mês, começando na data em que o Cliente é notificado pela IBM de que o acesso ao IBM SaaS está disponível.

#### **3.2 Encargos de Excedentes**

Se o uso real do Cliente durante o ciclo de faturamento exceder a autorização do Cliente, o Cliente será cobrado mensalmente pelo uso excedente, de acordo com os encargos especificados no Documento de Transação.

### **4. Opções de Renovação de Subscrição do IBM SaaS**

O PoE do Cliente estabelecerá se o IBM SaaS será renovado no final do Período de Subscrição, designando um dos seguintes:

#### **4.1 Renovação Automática**

Se o PoE do Cliente estabelecer que a renovação do Cliente é automática, o Cliente pode finalizar o Período de Subscrição do IBM SaaS a expirar através de uma solicitação por escrito, com pelo menos noventa (90) dias de antecedência da data de expiração, conforme estabelecido na PoE. Se a IBM, ou seu Parceiro de Negócios IBM, não receber tal aviso de rescisão até a data de expiração, o Período de Subscrição a expirar será renovado automaticamente por um ano ou pela mesma duração do Período de Subscrição original conforme estabelecido no Certificado de Titularidade.

#### **4.2 Faturamento Contínuo**

Quando o PoE menciona que a renovação do Cliente é contínua, o Cliente continuará a ter acesso ao IBM SaaS em um sistema de faturamento contínuo. Para descontinuar o uso do IBM SaaS e parar o processo de faturamento contínuo, o Cliente precisará fornecer à IBM, ou a seu Parceiro de Negócios IBM, um aviso, por escrito, com noventa (90) dias de antecedência, solicitando o cancelamento do IBM SaaS do Cliente. Após o cancelamento do acesso do Cliente, o mesmo será cobrado por quaisquer encargos de acesso pendentes até durante o mês em que o cancelamento entrar em vigor.

#### **4.3 Renovação Necessária**

Quando o PoE menciona que o tipo de renovação do Cliente é "rescindir", o IBM SaaS terminará no final do Período de Subscrição e o acesso do Cliente ao IBM SaaS será removido. Para continuar a usar o IBM SaaS além da data de encerramento, o Cliente precisará fazer um novo pedido junto ao representante de vendas IBM ou ao Parceiro de Negócios IBM do Cliente para comprar um novo Período de Subscrição.

## **5. Suporte Técnico**

Durante o Período de Subscrição, o suporte técnico é fornecido para o IBM SaaS conforme definido em <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> ou em uma fornecida URL subsequentemente pela IBM. O suporte técnico está incluído no IBM SaaS e não está disponível como uma oferta separada.

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

### **6.1 Oferta Base**

Cada IBM SaaS inclui uma instância de produção, uma instância de não produção e até três anos de histórico de dados.

### **6.2 Usuários Fora da Empresa do Cliente**

Para os propósitos do IBM SaaS, o Cliente pode fornecer acesso a usuários fora da Empresa do Cliente. Tais usuários devem ser considerados como Usuários do IBM SaaS e devem ser autorizados apropriadamente. O Cliente permanece responsável por assegurar a conformidade desses termos pelos Usuários do IBM SaaS.

### **6.3 Funções de Usuário**

Um Recebedor Ativo é um Participante Elegível atualmente envolvido, direta ou indiretamente, com o Cliente e é gerenciado ou controlado pelo IBM SaaS para os propósitos de cálculo e/ou recebimento de resultados dos processos de módulos, incluindo, mas não se limitado a, créditos e transações.

Um Recebedor Inativo é um Participante Elegível não envolvido atualmente, direta ou indiretamente, com o Cliente, mas que continua a ser gerenciado ou controlado pelo IBM SaaS.

### **6.4 Limitação de Não Produção**

Se o IBM SaaS for designado como "Não Produção", o IBM SaaS pode ser usado apenas como parte das atividades de não produção do Cliente, incluindo, mas não se limitando a teste, ajuste de desempenho, diagnóstico de falhas, comparativo, temporariedade, atividade de controle de qualidade e/ou desenvolvimento de adições ou extensões usadas internamente para o IBM SaaS usando interfaces de programação de aplicativos publicadas.

### **6.5 Histórico de Dados Premium**

Se o Cliente tiver direito ao Histórico de Dados Premium, o IBM SaaS incluirá até sete anos de histórico de dados..

### **6.6 Programas de Gerenciamento de Conformidade**

O IBM SaaS pode ser usado para ajudar o Cliente a cumprir as obrigações de conformidade, que podem se basear em leis, regulamentos, padrões ou práticas. Quaisquer instruções, uso sugerido ou orientação fornecidos pelo IBM SaaS não constituem aconselhamento legal, contábil ou profissional, e o Cliente é advertido a obter conselho de seu próprio advogado ou outro especialista. O Cliente é exclusivamente responsável por garantir que o Cliente e suas atividades, aplicativos e sistemas estejam em conformidade com todas as leis, regulamentos, padrões e práticas aplicáveis. O uso do IBM SaaS não garante conformidade com nenhuma lei, regulamento, padrão ou prática.

### **6.7 Site e Serviços de Terceiros**

Se o Cliente ou um usuário do IBM SaaS transmitir o Conteúdo para sites ou outro serviço de um terceiro que esteja vinculado ao ou tornado acessível pelo IBM SaaS, o Cliente e o usuário IBM fornecem à IBM o consentimento para permitir tal transmissão de Conteúdo, mas tal interação será exclusivamente entre o Cliente e o site ou serviço do terceiro. A IBM não fornece quaisquer garantias ou faz quaisquer declarações sobre tais sites ou serviços de terceiros e não terá qualquer responsabilidade por tais sites ou serviços de terceiros.

### **6.8 Locais de Benefícios Derivados**

Onde aplicável, os tributos são baseados no(s) local(is) que o Cliente identificar como recebedor(es) dos benefícios do IBM SaaS. A IBM aplicará tributos com base no endereço comercial listado ao solicitar um IBM SaaS como o local de benefício primário, a menos que o Cliente forneça informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter essas informações atuais e por fornecer qualquer alteração à IBM.

### Apêndice A

O IBM Cognos Territory and Quota Management ("IBM SaaS") automatiza o processo de determinar quais recebedores e/ou territórios receberão créditos pelas transações de vendas através da avaliação das regras de crédito e território. Ele também contém funções para gerenciar a distribuição e entrada de cotas baseadas em vendas. O IBM SaaS é uma solução totalmente baseada na web; o acesso é fornecido para qualquer usuário por meio de um navegador da web para todas as funções, tais como a configuração de regras de obtenção de créditos, hierarquias organizacionais e geração de relatórios, e processos de gerenciamento de cotas.

Este Acordo de Nível de Serviço (SLA) é para os seguintes IBM SaaS:

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

A IBM fornece este Acordo de Nível de Serviço ("SLA" ou "Service Level Agreement") aos seus Clientes de acordo com os seguintes termos. Será aplicada a versão deste SLA que estiver em vigor no início ou no momento da renovação do período da subscrição do Cliente. O Cliente entende que este SLA não constitui uma garantia.

## 1. Definições

- a. "Contato Autorizado" significa a pessoa designada pelo Cliente para a IBM, que está autorizada a submeter Reivindicações sob este SLA.
- b. "Crédito de Disponibilidade" significa a solução que a IBM fornecerá para uma Reivindicação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado na forma de um crédito ou desconto em uma fatura futura de encargos de subscrição para o Serviço.
- c. "Reivindicação" significa uma reivindicação submetida pelo Contato Autorizado para a IBM conforme este SLA, de que um Nível de Serviço não foi atendido durante um Mês Contratado.
- d. "Mês Contratado" significa cada mês completo durante a vigência do Serviço medido de 0h horário GMT do primeiro dia do mês até 23h59 horário GMT do último dia do mês.
- e. "Cliente" significa uma entidade que subscreve o Serviço diretamente da IBM, que não está inadimplente com nenhuma obrigação material, incluindo as obrigações de pagamento, no âmbito de seu contrato com a IBM para o Serviço.
- f. "Tempo de Inatividade" significa período de tempo durante o qual o processamento de um sistema de produção para o Serviço foi interrompido e todos os seus usuários não puderam usar todos os aspectos do Serviço para o qual possuem permissões apropriadas. Como esclarecimento, não há "Tempo de Inatividade" se qualquer usuário puder usar qualquer aspecto do Serviço para o qual possui permissões apropriadas. O Tempo de Inatividade não inclui o período de tempo no qual o Serviço fica indisponível como resultado de:
  - Tempo de Inatividade Planejado.
  - Força Maior.
  - Problemas com aplicativos, equipamentos ou dados do Cliente ou de terceiros.
  - Atos ou omissões do Cliente ou de terceiros (incluindo uma pessoa obter acesso ao Serviço por meio das senhas ou equipamentos do Cliente).
  - Falha em aderir às configurações do sistema necessárias e plataformas suportadas para o acesso ao Serviço.
  - A conformidade da IBM com qualquer design, especificação ou instrução fornecida pelo Cliente ou um terceiro em nome do Cliente.
- g. "Evento" significa uma circunstância ou conjunto de circunstâncias reunidas, resultando em uma falha em atingir o Nível de Serviço.

- h. "Força Maior" significa casos fortuitos, terrorismo, questões trabalhistas, incêndio, enchente, terremoto, desordens, guerra, atos governamentais, ordens ou restrições, vírus, ataques de recusa de serviço e outras condutas mal-intencionadas, falhas dos serviços públicos e de conectividade de rede ou qualquer outra causa de indisponibilidade do IBM SaaS que esteja fora do controle razoável da IBM.
- i. "Tempo de Inatividade Planejado" significa uma indisponibilidade planejada do Serviço para o propósito de manutenção do mesmo.
- j. "Serviço" significa as ofertas do IBM SaaS às quais esse SLA se aplica, nomeadas na primeira página desse SLA. Este SLA se aplica a cada Serviço individualmente e não em combinação.
- k. "Nível de Serviço" significa o padrão apresentado abaixo pelo qual a IBM mede o nível de serviço que ela fornece neste SLA.

## 2. Créditos de Disponibilidade

Para ser elegível ao envio de uma Reivindicação, o Cliente deve ter registrado um chamado de suporte para cada Evento na central de ajuda de suporte ao Cliente IBM para o Serviço aplicável, de acordo com o procedimento da IBM para relatar problemas de suporte de Gravidade 1. O Cliente deve fornecer todas as informações detalhadas necessárias sobre o Evento, incluindo o horário em que foi impactado pela primeira vez pelo Evento e ajudar a IBM de forma razoável no diagnóstico e na resolução do Evento na medida necessária para chamados de suporte de Gravidade 1. Esse chamado deve ser registrado dentro de 24 (vinte e quatro) horas após o Cliente ficar ciente de que o Evento primeiramente causou impacto no Serviço do Cliente.

O Contato Autorizado deve submeter a Reivindicação para um Crédito de Disponibilidade em até 3 dias úteis após o término do Mês Contratado que é objeto da Reivindicação.

O Contato Autorizado deve fornecer à IBM todos os detalhes razoáveis com relação à Reivindicação, incluindo, mas não se limitando a, descrições detalhadas de todos os Eventos relevantes e do Nível de Serviço reclamado como não tendo sido atingido.

A IBM medirá internamente o tempo de inatividade combinado total durante cada Mês Contratado. Créditos de Disponibilidade serão baseados na duração do Tempo de Inatividade medido a partir do horário em que o Cliente relatou que foi primeiramente impactado pelo Tempo de Inatividade. Para cada Reivindicação válida, a IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável, correspondente ao total combinado de disponibilidade durante cada Mês Contratado, de acordo com a tabela abaixo. A IBM não será responsabilizada por diversos Créditos de Disponibilidade para o mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.

Para Serviços em Pacotes Configuráveis (Serviços individuais agrupados e vendidos juntos por um único preço combinado), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no preço único mensal combinado para o Serviço em Pacote Configurável, e não no encargo de subscrição mensal para cada Serviço individual. O Cliente pode apenas submeter Reivindicações com relação a um único Serviço individual incluído em um pacote em qualquer Mês Contratado, e a IBM não será responsável pelos Créditos de Disponibilidade com relação a mais de um Serviço incluído em um pacote configurável em qualquer Mês Contratado.

Para Serviços adquiridos como parte de um relacionamento de Opção Corporativa de Software e Serviços (ESSO), Opção Especial de Software e Serviços (SSSO) ou Oferta de Infraestrutura Aberta (OIO), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no então corrente Preço Sugerido de Relacionamento por Volume (RSVP) publicado para o Serviço em vigor para o Mês Contratado que é o objeto da Reivindicação. O Cliente será elegível para um terço (1/3) do Crédito de Disponibilidade.

O total de Créditos de Disponibilidade concedidos com relação a qualquer Mês Contratado não deverá, sob nenhuma circunstância, exceder a 10 por cento (10%) de um duodécimo (1/12<sup>o</sup>) do encargo anual pago pelo Cliente para a IBM pelo Serviço.

A IBM se utilizará de razoavelmente para validar as Reivindicações com base nas informações disponíveis nos registros da IBM, que prevalecerão no evento de um conflito com os dados nos registros do Cliente.

**OS CRÉDITOS DE DISPONIBILIDADE FORNECIDOS AO CLIENTE DE ACORDO COM ESTE SLA SÃO AS ÚNICAS E EXCLUSIVAS REPARAÇÕES PARA O CLIENTE COM RELAÇÃO A QUALQUER REIVINDICAÇÃO.**

### 3. Níveis de Serviço

Disponibilidade do Serviço durante um Mês Contratado

Porcentagem de Disponibilidade	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objeto de uma Reivindicação)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
Menor que 95,0%	10%

A "Porcentagem de Disponibilidade" será calculada como: (a) o número total de minutos em um Mês Contratado, menos (b) o número total de minutos de Tempo de Inatividade em um Mês Contratado, dividido pelo (c) número total de minutos em um Mês Contratado, com a fração resultante expressa como uma porcentagem.

Exemplo: 476 minutos totais de Tempo de Inatividade durante o Mês Contratado

Total de 43.200 minutos em um Mês Contratado de 30 dias - 476 minutos de Tempo de Inatividade = 42.724 minutos ----- Total de 43.200 minutos em um Mês Contratado de 30 dias	= 5% de Crédito de Disponibilidade para 98,9% de Disponibilidade durante o Mês Contratado
---	---

### 4. Exclusões

Este acordo de nível de serviço está disponível apenas aos Clientes da IBM. Este SLA não se aplica ao seguinte:

- Serviços Beta e de teste.
- Ambientes de não produção, incluindo, mas não se limitando a teste, recuperação de desastre, Perguntas e Respostas ou desenvolvimento.
- Reivindicações feitas por usuários, convidados e participantes do Serviço de um Cliente IBM.

Se o Cliente violou qualquer obrigação material sob os Termos de Uso, a Política de Uso Aceitável ou o seu contrato do Serviço, incluindo, sem limitação, a violação de quaisquer obrigações de pagamento.