

IBM Cognos Territory and Quota Management

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

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

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

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

1. IBM SaaS

As seguintes ofertas do IBM SaaS são abrangidas pelos presentes Termos da Oferta Específica do SaaS:

- 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 nos termos de uma das seguintes métricas de encargos, conforme especificado no Documento de Transacção:

- a. Acesso corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Acesso consiste nos direitos de utilização do IBM SaaS. O Cliente tem de obter uma única titularidade de Acesso, de forma a utilizar o IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.
- b. Utilizador Autorizado corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. O Cliente tem de obter titularidades separadas e dedicadas para cada Utilizador Autorizado único a quem tenha sido concedido acesso ao IBM SaaS, directa ou indirectamente (por exemplo: através de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor da aplicação) através de quaisquer meios. Têm de ser obtidas titularidades em número suficiente para cobrir o número de Utilizadores Autorizados a quem tenha sido concedido acesso ao IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.
- c. Participante Elegível corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Cada indivíduo ou entidade elegível para participar em qualquer programa de prestação de serviços gerido ou controlado pelo IBM SaaS é um Participante Elegível. Titularidades em número suficiente têm de ser obtidas para cobrir todos os Participantes Elegíveis geridos ou controlados pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.
- d. Instância corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Instância consiste no acesso a uma configuração específica do IBM SaaS. Titularidades em número suficiente têm de ser obtidas para cada Instância do IBM SaaS disponibilizada para acesso

e utilização durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.

- e. Milhão de Linhas de Registo corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Registo consiste nos dados que representam qualquer documento físico ou electrónico gerido pelo IBM SaaS, incluindo, mas não se limitando a registos de detalhes de chamadas, facturas, planos, ordens de compra, cotações, recibos, devoluções, encomendas, prazos e remessas. Linhas de Registo correspondem aos itens incluídos no Registo processado através do IBM SaaS. Têm de ser obtidas titularidades de Milhão de Linhas de Registo suficientes para cobrir o número total de Linhas de Registo processadas pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.
- f. Credor Anterior e Contrato Anterior são unidades de medida segundo as quais a titularidade do IBM SaaS pode ser obtida. Os tipos de métricas de encargos anteriores já não são activamente comercializados pela IBM. A IBM poderá, contudo, a seu exclusivo critério, aceitar aumentar as titularidades existentes do Cliente para utilização de determinadas versões do IBM SaaS ("SaaS Anterior"), ao abrigo de um tipo de titularidade Anterior. As ofertas do IBM SaaS adquiridas ao abrigo de um tipo de métrica de encargo anterior são indicadas pela notação "Anterior", na denominação do IBM SaaS numa Prova de Titularidade (PoE). A utilização de todos os SaaS Anteriores pelo Cliente está sujeita aos termos de métricas de encargos especificados no acordo, em conformidade com o qual o Cliente adquiriu originalmente a capacidade de utilizar o SaaS Anterior ("Acordo Anterior"). Em circunstância alguma os termos do Acordo Anterior serão interpretados como uma expansão do direito de utilização do SaaS Anterior pelo Cliente além da quantidade especificada numa Prova de Titularidade (PoE), nem a utilização da oferta do IBM SaaS será regida por quaisquer termos que não os termos de métricas de encargos do SaaS Anterior especificados.

3. Encargos e Facturação

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

3.1 Encargos Mensais Parciais

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

3.2 Encargos Adicionais por Excesso de Utilização

Se a utilização real do Cliente durante o ciclo de facturação exceder a titularidade do Cliente, será enviada uma factura mensal ao Cliente relativa ao excesso de utilização, de acordo com a tarifa especificada no Documento de Transacção.

4. Opções de Renovação da Subscrição do IBM SaaS

A PoE do Cliente especifica se o IBM SaaS será renovado no final do Período de Subscrição, designando uma das seguintes opções:

4.1 Renovação Automática

Caso a PoE do Cliente especifique que a renovação é automática, o Cliente pode denunciar o Período de Subscrição do IBM SaaS prestes a expirar, mediante pedido por escrito, com pelo menos (90) dias de antecedência relativamente à data de expiração especificada na PoE. Caso a IBM ou o seu Parceiro de Negócios IBM não receba o aviso de denúncia até à data de expiração, o Período de Subscrição prestes a expirar será automaticamente renovado por um período de um ano ou pela mesma duração do Período de Subscrição original, conforme especificado na PoE.

4.2 Facturação Contínua

Se a PoE indicar que a renovação do Cliente é contínua, o Cliente continuará a ter acesso ao IBM SaaS e ser-lhe-á cobrada a utilização do IBM SaaS numa base contínua. Para descontinuar a utilização do IBM SaaS e interromper o processo de facturação, o Cliente terá de enviar uma notificação por escrito, à IBM ou ao seu Parceiro de Negócios, com antecedência de noventa (90), a solicitar o cancelamento do respectivo IBM SaaS. Após o cancelamento do acesso do Cliente, serão cobrados ao Cliente quaisquer encargos pendentes durante o mês em que o cancelamento entrou em vigor.

4.3 Renovação Requisitada

Se a PoE indicar que o tipo de renovação do Cliente é de "resolução", o IBM SaaS será resolvido no final do Período de Subscrição e o acesso do Cliente ao IBM SaaS será removido. Para continuar a utilizar o IBM SaaS para lá da data de fim, o Cliente terá de efectuar um pedido junto do representante de vendas IBM ou do Parceiro de Negócios IBM do Cliente para adquirir um novo Período de Subscrição.

5. Suporte Técnico

Durante o Período de Subscrição, o suporte técnico é fornecido para o IBM SaaS conforme especificado no endereço <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> ou num URL subsequente fornecido pela IBM. O Suporte Técnico está incluído no IBM SaaS e não se encontra disponível como oferta independente.

6. Termos Adicionais da Oferta do 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 Utilizadores Fora da Empresa do Cliente

Para efeitos do IBM SaaS, o Cliente poderá facultar acesso a utilizadores fora da Empresa do Cliente. Tais utilizadores deverão ser considerados Utilizadores do IBM SaaS e obter titularidade adequada. O Cliente será responsável por assegurar o cumprimento destes termos por parte dos Utilizadores do IBM SaaS.

6.3 Funções do Utilizador

Um Credor Activo corresponde a um Participante Elegível actualmente envolvido, directa ou indirectamente, com o Cliente, que é gerido ou controlado pelo IBM SaaS para efeitos de cálculo e/ou recepção de "outputs" dos processos dos módulos, incluindo, mas não se limitando a créditos e transacções.

Um Credor Inactivo corresponde a um Participante Elegível que não está actualmente envolvido, directa ou indirectamente, com o Cliente, mas que continua a ser gerido ou controlado pelo IBM SaaS.

6.4 Limitação de Não Produção

Se o IBM SaaS for designado como "Non-Production", o IBM SaaS só pode ser utilizado como parte das actividades de não produção do Cliente, incluindo, mas não se limitando a teste, optimização do desempenho, diagnóstico de falhas, "benchmarking", simulação, actividade de garantia de qualidade e/ou desenvolvimento de adições ou extensões de uso interno ao IBM SaaS através da utilização de interfaces de programação de aplicações publicadas.

6.5 Data History Premium

Se o Cliente tiver direito ao Data History Premium, o IBM SaaS inclui até sete anos de histórico de dados.

6.6 Programas de Gestão da Conformidade

O IBM SaaS pode ser utilizado para ajudar o Cliente a assegurar a conformidade, que se pode basear em leis, regulamentos, normas ou práticas. Quaisquer indicações, utilização sugerida ou orientação fornecida pelo IBM SaaS não constitui qualquer parecer jurídico, contabilístico ou outro e recomenda-se que o Cliente obtenha os seus próprios pareceres jurídicos ou outros junto de especialistas. O Cliente é o único responsável por garantir que o Cliente e as suas actividades, aplicações e sistemas estão em conformidade com todas as leis, regulamentos, normas e práticas aplicáveis. A utilização do IBM SaaS não garante a conformidade com qualquer lei, regulamento, norma ou prática.

6.7 Website e Serviços de Terceiros

Se o Cliente ou um Utilizador do IBM SaaS transmitir Conteúdo a um website ou outro serviço de terceiros que possa ter ligação ou estar acessível através do IBM SaaS, o Cliente e o Utilizador do IBM SaaS concedem à IBM a autorização para permitir tal transmissão de Conteúdo, sendo que a referida interacção ocorre unicamente entre o Cliente e o website ou serviço de terceiros. A IBM não faz quaisquer declarações, nem presta quaisquer garantias relativamente a websites ou serviços de terceiros, nem será responsável por tais websites ou serviços de terceiros.

6.8 Localizações Beneficiárias Derivadas

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

Apêndice A

O IBM Cognos Territory and Quota Management ("IBM SaaS") automatiza o processo de determinação dos sacadores e/ou territórios que irão receber créditos por transações de vendas através da avaliação de regras de território e atribuição de créditos. Contém ainda funções para gerir a distribuição e introdução de quotas baseadas em vendas. O IBM SaaS é uma solução totalmente baseada na Web, cujo acesso é fornecido a qualquer utilizador através de um navegador da Web para todas as funções como, por exemplo, configuração de regras de atribuição de créditos, hierarquias organizacionais e processos de gestão de quotas e geração de relatórios.

Acordo de Nível de Serviço

Este Acordo de Nível de Serviço (SLA) destina-se aos 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 faculta este SLA aos seus Clientes, sujeito aos termos seguintes. Será aplicável a versão deste SLA vigente no início ou renovação do período de subscrição. O Cliente compreende que o presente SLA não constitui uma garantia a seu favor.

1. Definições

- a. "Contacto Autorizado" designa a pessoa indicada pelo Cliente à IBM que tem autorização para submeter Reclamações ao abrigo do presente SLA.
- b. "Crédito de Disponibilidade" designa o recurso que a IBM disponibilizará em consequência de uma Reclamação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado sob a forma de um crédito ou desconto numa factura futura de encargos de subscrição relativos ao Serviço.
- c. "Reclamação" designa uma reclamação submetida à IBM pelo Contacto Autorizado, em conformidade com o presente SLA, por não ter sido atingido o Nível de Serviço durante um Mês Contratado.
- d. "Mês Contratado" designa cada mês completo durante o período de vigência do Serviço, medido desde as 0h00, Hora do Leste dos Estados Unidos, do primeiro dia do mês até às 23h59, Hora do Leste dos Estados Unidos, do último dia do mês.
- e. "Cliente" designa uma entidade que subscreve o Serviço directamente à IBM e que não se encontra em situação de incumprimento de quaisquer obrigações de pagamento, ao abrigo do seu contrato com a IBM relativo ao Serviço.
- f. "Tempo de Inactividade" designa um período de tempo durante o qual o processamento do sistema de produção do Serviço se encontra interrompido e todos os utilizadores do Cliente estão impedidos de utilizar todos os aspectos do Serviço para o qual dispõem de autorizações adequadas. A título de esclarecimento, não existe qualquer "Tempo de Inactividade", se qualquer utilizador puder utilizar qualquer aspecto do Serviço para o qual dispõe de autorizações apropriadas. O Tempo de Inactividade não inclui o período de tempo durante o qual o Serviço não está disponível em resultado de:
 - Tempo de Inactividade Planeado do Sistema.
 - Força Maior.
 - Problemas com aplicações, equipamento ou dados do Cliente ou de terceiros.
 - Actos ou omissões do Cliente ou de terceiros (incluindo qualquer pessoa que obtenha acesso ao Serviço através das palavras-passe ou de equipamento do Cliente).
 - Falha na adopção de configurações de sistema requeridas e em plataformas suportadas para acesso ao Serviço.
 - Conformidade da IBM com quaisquer concepções, especificações ou instruções fornecidas pelo Cliente ou por terceiros em nome do Cliente.

- g. "Evento" designa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias concomitantes, que tenha como efeito o não atingir satisfatoriamente um Nível de Serviço.
- h. "Força Maior" designa casos de força maior, terrorismo, acções laborais, incêndios, inundações, terremotos, motins, guerra, actos governamentais, ordens ou restrições, vírus, ataques de recusa de serviço e outros comportamentos maliciosos, falhas de conectividade de utilitários e de rede ou qualquer outra causa de indisponibilidade do Serviço alheia ao controlo razoável da IBM.
- i. "Tempo de Inactividade Planeado do Sistema" designa uma desactivação prevista do Serviço para fins de serviço de manutenção do Sistema.
- j. "Serviço" designa as ofertas do IBM SaaS às quais este SLA se aplica, indicadas na primeira página deste SLA. O presente SLA aplica-se a cada serviço individualmente e não em conjunto.
- k. "Nível de Serviço" designa o padrão especificado abaixo, através do qual a IBM mede o nível de serviço que presta no presente SLA.

2. Créditos de Disponibilidade

De modo a ser elegível para submeter uma Reclamação, é necessário que o Cliente tenha registado uma ficha de problema de suporte para cada Evento junto do Help Desk de suporte ao cliente da IBM para o Serviço aplicável, em conformidade com o procedimento da IBM para comunicação de problemas de suporte de Gravidade 1. O Cliente terá de indicar todas as informações detalhadas necessárias acerca do Evento, incluindo a hora em que o Evento o afectou pela primeira vez, e prestar assistência razoável à IBM no diagnóstico e resolução do Evento, na medida do necessário para fichas de problema de suporte de Gravidade 1. O referido ticket de suporte tem de ser registado no prazo de vinte e quatro (24) horas após o Cliente ter tomado conhecimento de que o Evento afectou a respectiva utilização do Serviço.

O Contacto Autorizado do Cliente terá de submeter a Reclamação para obtenção de um Crédito de Disponibilidade num prazo não superior a três (3) dias úteis após o final do Mês Contratado ao qual a Reclamação se refere.

O Contacto Autorizado do Cliente terá de fornecer à IBM todos os detalhes razoáveis relativos à Reclamação, incluindo mas não se limitando a, descrições detalhadas de todos os Eventos relevantes e do Nível de Serviço ao qual se refere a reclamação de incumprimento.

A IBM irá avaliar internamente o Tempo de Inactividade total combinado durante cada Mês Contratado. Os Créditos de Disponibilidade serão baseados na duração do Tempo de Inactividade medido desde a hora em que o Cliente indicou que foi afectado pela primeira vez pelo Tempo de Inactividade. Para cada Reclamação válida, a IBM irá aplicar o Crédito de Disponibilidade aplicável mais elevado correspondente à disponibilidade total combinada durante cada Mês Contratado, com base na tabela abaixo. A IBM não estará obrigada a vários Créditos de Disponibilidade correspondentes ao mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.

No caso de Serviços Agrupados (Serviços individuais agrupados e vendidos em conjunto por um preço combinado único), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no preço mensal combinado único correspondente ao Serviço Agrupado e não na taxa de subscrição mensal de cada Serviço individual. O Cliente poderá apenas submeter Reclamações relacionadas com um Serviço individual num conjunto em qualquer Mês Contratado, não estando a IBM obrigada ao pagamento de Créditos de Disponibilidade respeitantes a mais do que um Serviço num conjunto em qualquer Mês Contratado.

Para Serviços adquiridos como parte de um Acordo - Opção de Software e Serviços para Empresas (ESSO), Acordo - Opção Específica de Software e Serviços (SSSO) ou em relação a um Acordo de Infra-estrutura Aberta (OIO), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no RSVP (Relationship Suggested Volume Price, Preço de Volume Sugerido de Relação) actual, correspondente ao Serviço em vigor no Mês Contratado que é objecto de Reclamação. O Cliente será elegível para um terço (1/3) do Crédito de Disponibilidade.

Os Créditos de Disponibilidade totais concedidos para qualquer Mês Contratado não deverão, em circunstância alguma, exceder 10 por cento (10%) de um duodécimo (1/12) do encargo anual pago pelo Cliente à IBM pelo Serviço.

A IBM utilizará bom senso razoável para validar Reclamações com base em informações disponíveis nos registos da IBM, que prevalecerão no caso de um conflito entre dados nos registos.

OS CRÉDITOS DE DISPONIBILIDADE FACULTADOS AO CLIENTE EM CONFORMIDADE COM O PRESENTE SLA CONSTITUEM O ÚNICO E EXCLUSIVO RECURSO DO CLIENTE NO QUE RESPEITA A QUALQUER RECLAMAÇÃO.

3. Níveis de Serviço

Disponibilidade do Serviço durante um Mês Contratado

Percentagem de Disponibilidade	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objecto de uma Reclamação)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
Inferior a 95%	10%

A "Percentagem de Disponibilidade" é calculada da seguinte forma: (a) o número total de minutos num Mês Contratado, menos (b) o número total de minutos de Tempo de Inactividade num Mês Contratado, dividido pelo (c) número total de minutos num Mês Contratado, com a fracção resultante expressa em percentagem.

Exemplo: 476 minutos de Tempo de Inactividade total durante um Mês Contratado

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

Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias	

4. Exclusões

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

- Serviços Beta e de teste.
- Ambientes de não produção, incluindo, mas sem se limitar a teste, recuperação de desastre, perguntas e respostas (Q&A) ou desenvolvimento.
- Reclamações efectuadas por utilizadores, convidados e participantes do Cliente IBM do Serviço.

Em caso de incumprimento de quaisquer obrigações materiais por parte do Cliente ao abrigo dos Termos de Utilização, da Política de Utilização Aceitável ou do contrato do Cliente relativo ao Serviço, incluindo, sem limitações, incumprimento de quaisquer obrigações de pagamento.