

IBM Cognos Incentive Compensation Management on Cloud

Os Termos de Utilização ("ToU") são compostos pelos presentes Termos de Utilização da IBM – Termos de Oferta Específica do SaaS ("Termos de Oferta Específica do SaaS") e por um documento intitulado Termos de Utilização da IBM – Termos Gerais ("Termos Gerais") disponível no seguinte URL:

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

Os ToU complementam o Acordo IBM International Passport Advantage, o Acordo IBM International Passport Advantage Express ou o Acordo Internacional IBM para Ofertas Selecionadas do IBM SaaS, conforme aplicável ("Acordo"), que, em conjunto com os ToU, constituem o acordo integral. Em caso de conflito entre os Termos Gerais e os presentes Termos da Oferta Específica do SaaS, estes Termos da Oferta Específica do SaaS prevalecerão sobre os Termos Gerais.

O Cliente só poderá utilizar o IBM SaaS caso aceite primeiro os Termos de Utilização. Ao encomendar, aceder ou utilizar o IBM SaaS, o Cliente está a aceitar os ToU. Ao fazer clique num botão "Aceitar" após a apresentação dos presentes Termos de Oferta Específica do SaaS, o Cliente está igualmente a aceitar os Termos Gerais.

AO ACEITAR OS ToU EM NOME DO CLIENTE, DECLARA E GARANTE QUE TEM PODERES SUFICIENTES PARA VINCULAR O CLIENTE AOS ToU. SE NÃO CONCORDAR COM OS ToU OU NÃO TIVER PODERES SUFICIENTES PARA VINCULAR O CLIENTE AOS ToU, NÃO UTILIZE, SOB FORMA ALGUMA, NEM TOME PARTE EM QUALQUER UMA DAS FUNCIONALIDADES DISPONIBILIZADAS COMO PARTE DO IBM SAAS.

Parte 1 – Termos da IBM

1. IBM SaaS

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

- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Transaction Based Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Non-Transaction Based Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Inactive Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Administrative Users on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Data Volume on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Single Tenant Premium On Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Additional Non-Production Instance on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Data History Premium on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Disaster Recovery Premium on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management on Cloud

2. Métricas de Encargos

A oferta do IBM SaaS é vendida nos termos das seguintes métricas de encargos:

- 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) por qualquer meio. 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. Têm de ser obtidas titularidades em número suficiente 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 sem se limitar, registos de detalhes de chamadas, facturas, planos, ordens de compra, cotações, recibos, devoluções, notas de encomenda, listagens 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 do Cliente.
- f. Sacador Anterior, Arquivo 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 amplamente 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", no nome 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 originariamente a capacidade de utilizar o SaaS Anterior ("Acordo Anterior"). Em circunstância alguma os termos do Acordo Anterior serão interpretados como um alargamento 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

3.1 Opções de Facturação

O montante a pagar pelo IBM SaaS é especificado num Documento de Transacção. As opções de facturação relativas ao encargo de subscrição do IBM SaaS são as seguintes:

- a. Compromisso Total (antecipada)
- b. Mensal (em relação ao mês transacto)
- c. Trimestral (antecipada)
- d. Anual (antecipada)

A opção de facturação seleccionada será válida pelo período de tempo especificado numa PoE ou num Documento de Transacção. O montante a pagar por ciclo de facturação será baseado no encargo de subscrição anual e no número de ciclos de facturação num ano.

3.2 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.

3.3 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. Renovação de um Período de Subscrição

4.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição

Caso a PoE do Cliente designe a renovação da subscrição como automática, o Cliente poderá renovar o respectivo Período de Subscrição do IBM SaaS que esteja a expirar mediante autorização de renovação por escrito (por exemplo, formulário de encomenda, carta de encomenda ou ordem de compra), antes da data de expiração, em conformidade com os termos do Acordo.

CASO A IBM NÃO RECEBA A REFERIDA AUTORIZAÇÃO ATÉ À DATA DE EXPIRAÇÃO, O PERÍODO DE SUBSCRIÇÃO DO IBM SaaS QUE ESTEJA PRESTES A EXPIRAR É AUTOMATICAMENTE RENOVADO POR UM PERÍODO DE UM ANO OU PELA MESMA DURAÇÃO DO PERÍODO INICIAL, EXCEPTO SE, ATÉ À DATA DE EXPIRAÇÃO, A IBM RECEBER, DIRECTAMENTE DO CLIENTE OU ATRAVÉS DE REVENDEDOR DO CLIENTE, CONFORME APLICÁVEL, NOTIFICAÇÃO POR ESCRITO A INFORMAR QUE O CLIENTE NÃO PRETENDE EFECTUAR A RENOVAÇÃO. CASO CONTRÁRIO, O CLIENTE ACEITA EFECTUAR O PAGAMENTO DOS REFERIDOS ENCARGOS DE RENOVAÇÃO.

4.2 Facturação Contínua

Caso a PoE do Cliente designe a renovação da subscrição como uma subscrição em que a facturação continuará após o termo do Período de Subscrição, o Cliente continuará a ter acesso ao IBM SaaS e ser-lhe-á cobrada a utilização do IBM SaaS numa base de facturação contínua. Para descontinuar a utilização do IBM SaaS e interromper o processo de facturação contínuo, o Cliente terá de enviar uma notificação por escrito à IBM, com noventa (90) dias de antecedência, a solicitar o cancelamento do respectivo IBM SaaS. Após o cancelamento do acesso do Cliente ao IBM SaaS, serão cobrados ao Cliente quaisquer encargos de acesso pendentes durante o mês em que o cancelamento entrou em vigor.

4.3 Renovação Requerida pelo Cliente

Caso a PoE do Cliente designe a renovação da subscrição como uma subscrição que cessa, a oferta IBM SaaS não será renovada no final do Período de Subscrição inicial. De modo a continuar a utilizar o IBM SaaS após o Período de Subscrição inicial, o Cliente tem de obter uma nova subscrição para o IBM SaaS. Contacte um representante de vendas IBM ou revendedor do Cliente, conforme aplicável, para obter uma nova subscrição do IBM SaaS.

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 Funções do Utilizador

Um Utilizador Administrativo é um indivíduo que participa na criação e/ou administração contínua de planos de compensação de incentivo.

Um Sacador Baseado numa Transacção corresponde a um Participante Elegível actualmente envolvido, directa ou indirectamente, com o Cliente, que é gerido ou controlado pelo IBM SaaS para efeitos de recebimento de compensação de uma transacção.

Um Sacador Baseado numa Não Transacção corresponde a um Participante Elegível actualmente envolvido, directa ou indirectamente, com o Cliente, que é gerido ou controlado pelo IBM SaaS para efeitos de recebimento de compensação baseada numa não transacção, incluindo, mas não se limitando a bónus e objectivos de negócios geridos (MBOs).

Um Sacador 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.

6.3 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.

6.4 Limitação de "Non-Production"

Se o IBM SaaS é 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 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 presta quaisquer garantias ou representações relativamente a Websites ou serviços de terceiros, nem será responsável por tais Websites ou serviços de terceiros.

6.8 Utilizações Proibidas

São proibidas as seguintes utilizações pela Microsoft:

Sem Utilização de Alto Risco: o Cliente não poderá utilizar o IBM SaaS em qualquer aplicação ou situação em que a falha do IBM SaaS possa levar à morte ou a lesões corporais graves de qualquer pessoa ou a danos ambientais ou físicos graves ("Utilização de Alto Risco"). Os exemplos de Utilização de Alto Risco incluem, mas não se limitam a: transporte aéreo ou outros meios de transporte colectivo de pessoas, instalações nucleares ou químicas, sistemas de suporte à vida, equipamento médico implantável, veículos motorizados ou sistemas de armamento. A Utilização de Alto Risco não inclui a utilização do IBM SaaS para fins administrativos, para armazenar dados de configuração, ferramentas de configuração e/ou engenharia ou outras aplicações que não efectuam qualquer controlo, cuja falha não resultará em morte, danos pessoais ou danos ambientais ou físicos graves. Estas aplicações que não efectuam qualquer controlo podem comunicar com as aplicações que efectuam o controlo, mas não podem ser directamente ou indirectamente responsáveis pela função de controlo.

Termos de Utilização da IBM

Parte 2 – Termos Específicos do País

Os seguintes termos substituem ou modificam os termos referenciados na Parte 1. Todos os termos da Parte 1 que não forem alterados por estas modificações permanecem inalterados e em vigor. Esta Parte 2 é constituída por modificações aos presentes Termos de Utilização e está organizada da seguinte forma:

- Modificações para os países das Américas;
- Modificações para os países da Ásia e Pacífico; e
- Modificações para os países da Europa, Médio Oriente e África.

MODIFICAÇÕES PARA OS PAÍSES DA AMÉRICA

BELIZE, COSTA RICA, DOMINICAN REPUBLIC, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA, AND PANAMA

4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

ARGENTINA, BRAZIL, CHILE, COLUMBIA, ECUADOR, MEXICO, PERU, URUGUAY, VENEZUELA

4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

BRAZIL

4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA

4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

MODIFICAÇÕES PARA OS PAÍSES DA ÁSIA E PACÍFICO

BANGLADESH, BHUTAN, AND NEPAL

4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's

order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

**MODIFICAÇÕES PARA PAÍSES DA EUROPA, MÉDIO ORIENTE E ÁFRICA (EMEA)
BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, QATAR, SAUDI ARABIA, AND UNITED ARAB EMIRATES**

4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

Apêndice A

O IBM Cognos Incentive Compensation Management on Cloud ("IBM SaaS") automatiza o processo de cálculo, elaboração de relatórios e administração de pagamentos baseados em variáveis, tais como comissões de vendas e programas de bônus.

O IBM SaaS inclui um cliente administrativo que é utilizado para criar lógica de planos de compensação, elaborar relatórios e configurar aspectos do IBM SaaS. Inclui ainda um Web portal através do qual os representantes de vendas, pessoal de operações e gestores podem visualizar painéis e executar determinadas funções através de uma interface Web (por exemplo, aprovar um documento de plano de compensação antes de ser enviado a um empregado).

1. O IBM SaaS inclui os seguintes serviços:

1.1 Recuperação de Desastre

Na eventualidade de ocorrer uma catástrofe, sendo catástrofe definida como "Força Maior" que designa acidentes, 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 IBM SaaS alheia ao controlo razoável da IBM, a IBM irá restaurar o acesso do Cliente ao IBM SaaS da seguinte forma:

- a. Opção Standard – A IBM fornecerá o hardware, software e a infra-estrutura de rede na rede do centro de dados da IBM, que permitirá ao Cliente retomar o acesso ao IBM SaaS no prazo de 14 dias.
- b. Opção Premium – A IBM fornecerá o hardware, software e a infra-estrutura de rede na rede do centro de dados da IBM, que permitirá ao Cliente retomar o acesso ao IBM SaaS no prazo de 5 dias.

O ambiente será restaurado utilizando a mais recente cópia de segurança de Conteúdo, conforme descrito abaixo, com não mais de 24 horas de perda de Conteúdo do conjunto de dados do Conteúdo restaurado.

1.2 Cópia de Segurança de Conteúdo

A oferta do IBM SaaS inclui cópia de segurança de Conteúdo. As cópias de segurança são criadas diariamente e copiadas para uma localização externa no caso de ocorrer um evento de Força Maior na localização principal. A cada 7 dias, é criada uma cópia de segurança da base de dados completa e em cada dia subsequente é criada uma cópia de segurança diferencial comparativa. A IBM manterá os últimos 7 dias de cópias de segurança diferenciais diárias e os últimos 28 dias de cópias de segurança completas. As cópias de segurança são encriptadas num sistema de cópia de segurança baseado em disco e durante a transmissão para a localização externa.

2. Casos em que IBM Pode Ser Responsável por Serviços de Recuperação de Desastre e Serviços de Cópia de Segurança

Podem surgir circunstâncias em que, devido a incumprimento das responsabilidades da IBM ao abrigo dos serviços de Recuperação de Desastre e Cópia de Segurança de Conteúdo especificados acima, o Cliente tenha direito a exigir que a IBM o compense por danos sofridos. Independentemente do motivo pelo qual o Cliente tenha direito a reclamar danos da IBM (incluindo incumprimento material, negligência, falsas declarações ou outra reclamação contratual ou extra-contratual), o montante das obrigações da IBM em relação a todas as reclamações decorrentes ou relacionadas com a violação das obrigações da IBM relativas aos serviços de Recuperação de Desastre e Cópia de Segurança de Conteúdo será incluído no montante de obrigações estipulado no Acordo. Os danos pessoais (incluindo morte) e danos em bens imóveis e bens móveis pelos quais a IBM seja legalmente responsável não estão sujeitos a limite máximo no montante dos danos.

2.1 Casos em que IBM Não É Responsável por Serviços de Recuperação de Desastre e Serviços de Cópia de Segurança

EM CASO ALGUM A IBM, OS SEUS PROGRAMADORES DE PRODUTOS ELEGÍVEIS OU FORNECEDORES SÃO CONSIDERADOS RESPONSÁVEIS PELOS SEGUINTE DANOS, AINDA QUE INFORMADOS DA POSSIBILIDADE DA SUA OCORRÊNCIA:

- a. DANOS ESPECIAIS, INCIDENTAIS, EXEMPLARES OU INDIRECTOS OU POR QUAISQUER DANOS ECONÓMICOS CONSEQUENCIAIS; OU
- b. PERDA DE LUCROS, NEGÓCIOS, RECEITAS, CLIENTELA OU POUPANÇAS PERDIDAS.

3. Termos Adicionais

Não obstante qualquer disposição em contrário especificada nos Termos Gerais, o IBM SaaS destina-se ao armazenamento e recepção de informações sobre salários individuais.

Termos de Utilização da IBM – Acordo de Nível de Serviço

Este Acordo de Nível de Serviço (SLA) destina-se aos seguintes IBM SaaS:

- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Transaction Based Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Non-Transaction Based Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Inactive Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Administrative Users on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management on Cloud

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

- "Contacto Autorizado" designa a pessoa indicada pelo Cliente à IBM que tem autorização para submeter Reclamações ao abrigo do presente SLA.
- "Crédito de Disponibilidade" designa o recurso que a IBM disponibilizará em consequência de uma Reclamação aceite como válida. O Crédito de Disponibilidade será aplicado sob a forma de um crédito ou desconto numa factura futura de encargos de subscrição relativos ao Serviço.
- "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.
- "Mês Contratado" designa cada mês completo durante o prazo 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.
- "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.
- "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.
- "Evento" designa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias concomitantes, que tenha como efeito o não atingir satisfatoriamente um Nível de Serviço.
- "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 Inatividade 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. A referida ficha de problema tem de ser registada no prazo de vinte e quatro (24) horas após o Cliente ter tomado conhecimento de que o Evento afectou a sua 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 sem se limitar, 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 Inatividade total combinado durante cada Mês Contratado. Os Créditos de Disponibilidade serão baseados na duração do Tempo de Inatividade medido desde a hora em que o Cliente indicou que foi afectado pela primeira vez pelo Tempo de Inatividade. 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 razoável bom senso 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 <hr/> Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias	= 5% de Crédito de Disponibilidade para 98,9% de Disponibilidade durante o Mês Contratado
---	--

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, teste, recuperação de desastre, Q&A ou desenvolvimento.
- Reclamações efectuadas por utilizadores, convidados e participantes do Cliente IBM do Serviço.

Em caso de incumprimento de quaisquer obrigações essenciais 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.