

IBM Social Media Analytics

Os Termos de Utilização ("ToU") são constituídos pelos presentes Termos de Utilização da IBM – Termos de Oferta Específica do SaaS ("Termos de Oferta Específica do SaaS") e um documento intitulado Termos de Utilização da IBM – Termos Gerais ("Termos Gerais"), que se encontra 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 Seleccionadas do IBM SaaS, conforme aplicável ("Acordo") e, em conjunto com os ToU, constituem o acordo integral. Em caso de conflito entre os Termos Gerais e os presentes Termos de Oferta Específica do SaaS, os presentes Termos de Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais.

O Cliente só poderá utilizar o IBM SaaS se aceitar 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 IBM 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 presentes Termos da Oferta Específica do SaaS:

- IBM Social Media Analytics Software as a Service ("SMA SaaS")
- IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start

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. Mil Documentos corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Documento corresponde a um volume de dados limitado que é envolvido num cabeçalho e registo final de um documento, que marca o respectivo início e fim, que marca o respectivo início e fim ou qualquer tipo de documento físico ou electrónico definido no IBM SaaS, incluindo, mas sem se limitar a: facturas, notas de encomenda, ordens de compra, cotações, listagens, planos, devoluções, remessas, recibos e instrumentos financeiros. Cada titularidade de Mil Documentos representa mil documentos. Têm de ser obtidas titularidades de Mil Documentos suficientes para cobrir o número total de Documentos processados pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.
- c. Compromisso corresponde a uma unidade de medida segundo a qual os serviços podem ser obtidos. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou de formação relacionados com o IBM SaaS. Titularidades em número suficiente têm de ser obtidas para cobrir cada Compromisso.

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. Por mês (em relação ao mês transacto)
- b. Por trimestre (antecipada)
- c. Por ano (antecipada)
- d. Compromisso Total (antecipada)

A opção de facturação seleccionada será válida pelo período de tempo especificado em uma PoE ou em um 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 IBM SaaS por parte do Cliente exceder a titularidade especificada numa Prova de Titularidade (PoE) ou num Documento de Transacção, o Cliente será facturado mensalmente quanto ao excesso de utilização, de acordo com os encargos por excesso de utilização especificados na PoE ou num Documento de Transacção aplicável.

3.4 Serviços Remotos (Baseados em Recursos Humanos)

A oferta dos serviços Social Media Analytics Software as a Service Jump Start será facturada antecipadamente, conforme especificado no Documento de Transacção. Os serviços são adquiridos por Compromisso e expiram 90 dias após a aquisição, independentemente de todas as horas terem sido ou não utilizadas.

4. Criação de Conta e Acesso

Quando os Utilizadores do IBM SaaS se registam para uma conta ("Conta"), a IBM poderá fornecer ao Utilizador do IBM SaaS uma identificação e palavra-passe da Conta. O Cliente é responsável por assegurar que cada Utilizador do IBM SaaS efectua a gestão e a actualização das informações da sua Conta. Em qualquer altura, o Cliente poderá solicitar que quaisquer Dados Pessoais, fornecidos como parte do registo para uma Conta ou utilização do IBM SaaS, sejam corrigidos ou removidos a partir de informações da Conta e assim sendo, tal informação será corrigida ou removida, mas a remoção poderá impedir o acesso ao IBM SaaS.

O Cliente é responsável por assegurar que cada Utilizador do IBM SaaS protege a identificação e palavra-passe da sua Conta e controla o acesso a uma Conta de Utilizador do IBM SaaS ou a utilização de qualquer IBM SaaS em nome do Cliente.

5. Renovação de um Período de Subscrição

5.1 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.

5.2 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 será-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.

5.3 Necessidade de Renovação 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.

6. Suporte Técnico

Durante o Período de Subscrição, é fornecido suporte técnico para o IBM SaaS, conforme especificado no endereço

<https://support.coremetrics.com/FileManagement/Download/dbce75d712f44e2f9fa90fef2681797b> ou num URL subsequente fornecido pela IBM. O Suporte Técnico está incluído no IBM SaaS e não se encontra disponível como oferta independente.

7. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

7.1 Definições Suplementares

"**IBM SaaS**", conforme definido no Acordo, é um serviço de software e não inclui Conteúdo, Aplicações de Terceiros ou Sítios de Terceiros.

"**Conteúdo**", conforme definido no Acordo, inclui informações ou dados, no todo ou em parte, fornecidos por ou para o Cliente, ou cedidos em nome do Cliente pela IBM ou os seus Fornecedores, a partir de Sítios de Terceiros.

"**Aplicações de Terceiros**" corresponde às aplicações e software fornecidos por indivíduos ou entidades que não a IBM e que interagem com o IBM SaaS.

"**Sítios de Terceiros**" diz respeito a sítios da Web de terceiros, incluindo, mas não se limitando a sítios que incluem conteúdo de "media" social como, por exemplo, o Facebook, Klout e Twitter.

7.2 Utilização Interna

Para além das restrições no Acordo relativas à utilização do IBM SaaS, os relatórios, resultados e outros elementos resultantes do IBM SaaS, são fornecidos apenas para utilização interna pelo Cliente e não podem ser utilizados para fornecer serviços a terceiros. O Cliente não pode sublicenciar, alugar, ou de outra forma disponibilizar a terceiros, os relatórios, resultados ou outros elementos resultantes do IBM SaaS.

7.3 Acesso e Utilização de Conteúdo, Aplicações e Sítios de Terceiros

O IBM SaaS permite ao Cliente seleccionar e aceder a Conteúdo de Aplicações e Sítios de Terceiros, para utilização com o IBM SaaS. O Conteúdo não é detido nem controlado pela IBM ou seus fornecedores e os mesmos não licenciam nem de outra forma fornecem direitos relativos a esse Conteúdo. O Conteúdo pode incluir materiais ilegais, incorrectos, enganadores, indecentes, ou de outra forma ofensivos. A IBM ou os seus fornecedores não têm nenhuma obrigação de rever, filtrar, verificar, editar ou remover Conteúdo. Contudo, a IBM ou os seus fornecedores, podem fazê-lo a seu critério exclusivo

O IBM SaaS pode conter funcionalidades concebidas para interagirem com Aplicações e Sítios de Terceiros (por exemplo, aplicações do Facebook ou Twitter). Para além das autorizações requeridas no Acordo relativas a Conteúdo, o Cliente fornecerá à IBM as autorizações e acesso necessários para o Conteúdo, Aplicações e Sítios de Terceiros, para a utilização do IBM SaaS em nome do Cliente. Poderá ser solicitada ao Cliente a celebração de acordos em separado com terceiros, para o acesso ou utilização de Conteúdo, Aplicações e Sítios de Terceiros. A IBM não constituirá uma parte nos referidos

acordos em separado e como condição expressa destes ToU. O Cliente aceita cumprir os termos dos referidos acordos em separado.

7.4 Restrições

Para além das condições de utilização relativas ao IBM SaaS especificadas no Acordo, o Cliente compromete-se a não:

- a. aceder ou utilizar Sítios, Aplicações de Terceiros ou Conteúdo, através do IBM SaaS, incluindo, mas não se limitando a, copiar, modificar ou criar quaisquer trabalhos derivados, se tal violar a lei aplicável ou os termos de quaisquer licenças de terceiros, acordos ou outro termos e restrições;
- b. distribuir, demonstrar, apresentar, ou de outra forma disponibilizar a terceiros o IBM SaaS ou Conteúdo, excepto conforme permitido ao abrigo de um acordo com o fornecedor do Conteúdo;
- c. aceder ou utilizar qualquer parte do IBM SaaS para criar ou contribuir para um produto ou serviço concorrente.

7.5 Resolução baseada em Acções de Terceiros

7.5.1 Resolução pela IBM

Para além dos direitos de suspensão e resolução incluídos no Acordo, se um fornecedor deixar de disponibilizar o Sítio ou Aplicação de Terceiros ou o Conteúdo, ou impuser termos que representem um ónus substancial ou risco para a IBM ou seus fornecedores, clientes ou quaisquer terceiros, ou se a IBM souber ou tiver motivos para considerar que o processamento de determinado conteúdo através do IBM SaaS infringe os direitos (incluindo direitos de propriedade intelectual) de terceiros, a IBM pode cessar o fornecimento das funcionalidades correspondentes do IBM SaaS, sem que isso conceda ao Cliente o direito a qualquer reembolso, crédito ou outra compensação.

O Cliente notificará imediatamente a IBM de qualquer acontecimento ou circunstância relacionada com a utilização, pelo Cliente, do IBM SaaS, da qual o Cliente tenha conhecimento e que possa originar uma reclamação ou queixa contra a referida utilização do IBM SaaS. O Cliente facultará todas as informações relevantes relacionadas com tal acontecimento ou circunstância à IBM, a pedido da IBM.

7.5.2 Resolução pelo Cliente

Para além dos direitos de suspensão e resolução do Acordo, se um fornecedor deixar de disponibilizar uma Aplicação ou Sítio de Terceiros ou Conteúdo, ou alterar materialmente os termos ao abrigo dos quais os mesmos são disponibilizados, e o Cliente demonstrar que a referida indisponibilidade compromete de forma significativa e permanente a capacidade do Cliente de utilizar o IBM SaaS, o Cliente pode notificar a IBM da intenção de resolver a sua subscrição do IBM SaaS, no todo ou em parte. A referida subscrição do IBM SaaS termina 30 dias após tal notificação, excepto se a disponibilidade dos serviços de terceiros abrangidos tiver sido retomada durante o período de 30 dias. Em caso de resolução ao abrigo da presente secção, a IBM reembolsará o Cliente de quaisquer taxas pré-pagas que cubram o remanescente do período de vigência das subscrições resolvidas para lá da data efectiva de resolução.

Não serão concedidos ao Cliente quaisquer direitos de resolução baseados em qualquer declaração pela IBM sobre a direcção ou intenção futuras para o IBM SaaS ou qualquer Sítio ou Aplicação de Terceiros ou Conteúdo. Salvo disposição em contrário contida no presente, não será concedido ao Cliente qualquer direito de resolução ou direito a receber quaisquer reembolsos, créditos ou outras compensações, relacionadas com a indisponibilidade de quaisquer produtos ou serviços de terceiros.

7.5.3 Acesso e Armazenamento

Após a denúncia, resolução ou termo do presente Acordo, a IBM não terá qualquer obrigação de armazenar, colocar em cache ou de outra forma disponibilizar, quaisquer dúvidas de Cliente, Conteúdo ou resultados e outros elementos obtidos pelo Cliente a partir da utilização do IBM SaaS.

7.5.4 Limites de Utilização

A utilização pelo Cliente do IBM SaaS pode estar sujeita a algumas limitações, como por exemplo, limites ao armazenamento e ao número de dúvidas e outros limites ou restrições. Como Limite de Utilização adicional, o Cliente não pode aceder ao IBM SaaS para fins de monitorização da disponibilidade, desempenho ou funcionalidade do IBM SaaS, ou para outros fins de "benchmarking" ou concorrência. Os limites de utilização serão documentados numa Prova de Titularidade, Documento de Transacção, documentação do utilizador ou no IBM SaaS online. O IBM SaaS pode fornecer informações "on demand" que permitem ao utilizador monitorizar a utilização. Se um Cliente exceder os limites de utilização, a IBM pode, a seu critério exclusivo, trabalhar em conjunto com o Cliente para

reduzir a utilização de forma torná-la conforme como os limites de utilização. Se o Cliente exceder os limites de utilização aplicáveis, a IBM poderá solicitar ao Cliente a celebração de uma Prova de Titularidade ou Documento de Transacção para um IBM SaaS adicional e/ou cobrar ao Cliente a utilização excessiva. Nesses casos, o Cliente aceita celebrar quaisquer Provas de Titularidade ou Documentos de Transacção adicionais requeridos e/ou efectuar o pagamento de facturas adicionais.

7.6 Cookies

O Cliente aceita que a IBM utilize cookies e tecnologias de rastreio para recolher informações pessoalmente identificáveis durante a recolha de estatísticas de utilização e informações para ajudar a melhorar a experiência do utilizador e/ou ajustar as interacções com os utilizadores, em conformidade com o disposto no sítio da Web <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

7.7 Violação de Direitos de Autor

É política da IBM respeitar os direitos de propriedade intelectual de terceiros. Para denunciar a violação de material sujeito a direitos de autor, visite a página de avisos de material sujeito a direitos de autor da lei Digital Millennium Copyright Act, em <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

7.8 Utilizações Proibidas

São proibidas as seguintes utilizações pelo Red Hat:

"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 físicos ou ambientais 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 efectuem qualquer controlo, cuja falha não resultará em morte, danos pessoais ou danos ambientais ou físicos graves. Estas aplicações que não efectuem controlo podem comunicar com as aplicações que executam o controlo, mas não podem ser directa 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

5.1 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

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

BRAZIL

5.1 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

5.1 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 5.1 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

5.1 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 5.1 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**

5.1 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 5.1 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

1. **IBM Social Media Analytics Software as a Service**

O IBM Social Media Analytics Software as a Service é um serviço online que permite ao Cliente aceder a Conteúdo de determinadas Aplicações de Terceiros e/ou Sítios de Terceiros, sujeitos à disponibilidade dos referidos Sítios e/ou Aplicações de Terceiros, e permite aos Utilizadores do IBM SaaS definir tópicos, criar e submeter dúvidas, executar análises interactivas e visualizar resultados através de relatórios pré-agrupados. O Cliente é responsável pelos resultados da utilização do IBM SaaS (incluindo serviços Jump Start opcionais).

2. **IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start**

O IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start fornece ao Utilizador do IBM SaaS, durante o período inicial de 90 dias, até 40 horas de assistência para as funcionalidades do IBM Social Media Analytics as a Service.

Este Acordo de Nível de Serviço (SLA) destina-se aos seguintes IBM SaaS e é aplicável se especificado numa Prova de Titularidade (POE) do Cliente ou num Documento de Transacção:

- IBM Social Media Analytics Software as a Service

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 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.
- "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 encontre em situação de incumprimento de quaisquer obrigações essenciais, incluindo 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.
- "Tempo de Inactividade Planeado do Sistema" designa uma desactivação prevista do Serviço para fins de serviço de manutenção do Sistema.
- "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.
- "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 por não ter sido cumprido.

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.

Se adquiriu o Serviço junto de um revendedor IBM válido numa transacção de recomercialização na qual a IBM conserve a principal responsabilidade pelo cumprimento do Serviço e dos compromissos do SLA, o Crédito de Disponibilidade basear-se-á no RSVP (Relationship Suggested Volume Price, Preço de Volume Sugerido de Relação) actual correspondente ao Serviço em vigor no Mês Contratado sujeito a Reclamação, com um desconto de 50%.

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 durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objecto de uma Reclamação)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

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

Exemplo: 500 minutos de Tempo de Inactividade não previsto total durante um Mês Contratado

<p>Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias - 200 minutos de Tempo de Inactividade Planeado do Sistema - 500 minutos de Tempo de Inactividade = 42.500 minutos</p> <hr/> <p>43.200 minutos no total (- 200 minutos de Tempo de Inactividade Planeado do Sistema) num Mês Contratado de 30 dias = 43.000 minutos</p>	<p>= 2% de Crédito de Disponibilidade para 98,8% Nível de Serviço Alcançado de 99,884%</p>
--	---

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.